



ACADEMIA MILITAR

O SIIOP e a informação criminal

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR João Fernando Vaz Romano

Orientador: Major de Cavalaria da GNR Jorge Manuel Ferreira

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2014



ACADEMIA MILITAR

O SIIOP e a informação criminal

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR João Fernando Vaz Romano

Orientador: Major de Cavalaria da GNR Jorge Manuel Ferreira

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2014

Dedicatória

Aos meus pais e irmã.

Agradecimentos

No momento em que inicio este trabalho, não poderia de deixar expressar publicamente a minha profunda gratidão e consideração a quem, muitas vezes em detrimento da sua vida profissional e pessoal, me acompanhou ao longo desta “jornada”. Assim, no prelúdio deste Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada, que materializa o culminar de todos os esforços e desafios ultrapassados, agradeço:

Ao meu orientador, Major Jorge Manuel Ferreira, por toda a disponibilidade e apoio dado no decorrer desta investigação e pelos seus conselhos construtivos;

Ao Coronel Óscar Rocha, por numa fase inicial desta investigação me orientar e aconselhar, ajudando-me a lançar as fundações do percurso trilhado até à conclusão do presente trabalho;

Ao Tenente-Coronel Nuno Borrego e ao Major Ricardo Bessa, por na qualidade de Chefes do Gabinete SIIOP disponibilizarem todo o apoio e informação necessária para o sucesso desta investigação;

A todos os Comandantes e Chefes do dispositivo territorial e da estrutura de Investigação Criminal da GNR que colaboraram neste trabalho através do preenchimento dos inquéritos por questionário, concedendo uma contribuição inestimável para a concretização dos objetivos desta investigação;

A todas as entidades entrevistadas, por partilharem a sua experiência e conhecimento, na certeza de que o seu contributo enriqueceu grandemente este trabalho;

À minha irmã, pela leitura e revisão deste trabalho, auxiliando-me na tentativa de eliminar todas as inexactidões e incorreções existentes;

A todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para que fosse possível a realização deste trabalho;

A todas as pessoas que ao longo da minha formação deixaram a sua marca, contribuindo para aquilo que sou e que serei como Homem e como Comandante;

Por fim ao XIX Curso de Formação de Oficiais da GNR, o qual chefei por quatro anos, por me ensinarem a virtude da paciência, da perseverança e da equanimidade. Ser o “chefe” nem sempre é fácil nem recompensante, mas sigo de consciência tranquila, pois tentei sempre fazer o melhor ao meu alcance. Recordarei com saudade os momentos que passei na vossa companhia.

A todos o meu mais profundo e sincero agradecimento.

Resumo

Num mundo atual em que a globalização imprime os seus efeitos sobre as dinâmicas sociais, como é o caso dos fenómenos criminais, a segurança dos cidadãos é quotidianamente posta em causa, cabendo às Forças de Segurança a árdua tarefa de manter a ordem e tranquilidade pública. Neste quadro situacional, estas dependem cada vez mais de Sistemas de Informação eficazes, para apoiar a atividade operacional, especialmente no contexto da ação de comando, que se traduz fundamentalmente na tomada de decisão.

Esta investigação tem como objetivo geral avaliar o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais, como ferramenta de apoio à decisão do Comandante, no âmbito da informação criminal. Para a sua consecução foi formulada a pergunta de partida “Que possibilidades o SIIOP oferece ao Comandante como ferramenta de apoio à decisão?” e algumas questões derivadas desta, com as respetivas hipóteses, utilizando o método hipotético-dedutivo para a sua confirmação/infirmação. A metodologia empregue comportou três fases, a fase conceptual, a fase metodológica e a fase empírica.

Estruturalmente, este trabalho divide-se em duas partes: a parte teórica e a parte prática. Na parte teórica aclarou-se o quadro conceptual pertinente para a compreensão do fulcro desta investigação. Na parte prática procedeu-se à apresentação, análise e discussão dos dados recolhidos através dos seguintes instrumentos: inquéritos por questionário; a uma população composta por trezentos e seis militares da vertente territorial e de Investigação Criminal da Guarda Nacional Republicana e entrevistas; a militares da mesma Força de Segurança, escolhidos de acordo com as funções específicas que desempenham, bem como do reconhecido conhecimento e experiência na área.

A análise dos resultados permitiu verificar que o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais tem elevadas potencialidades no apoio à decisão do Comandante, mas também constrangimentos e imperfeições que urge retificar, para que possa atingir o seu máximo potencial. Concluímos com este trabalho, que o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais, como repositório centralizado de informação criminal, facilita o seu acesso e análise, permitindo ao Comandante tomar decisões de forma mais sustentada, melhorando a sua ação de Comando e possibilitando um melhor balanceamento de meios no combate à criminalidade, aumentando assim a eficácia da ação policial.

Palavras-chave: Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais; Sistemas de Informação; informação criminal; tomada de decisão.

Abstract

In a world such as ours today, where globalization impresses its effects on social dynamics, such as criminal phenomena, the citizen's safety is challenged on a daily basis, leaving the Security Forces to the arduous task of maintaining order and public tranquility. In this situational framework, they increasingly rely on effective Information Systems to support operational activity, particularly in the context of command, which is reflected mainly in decision-making.

This field research main objective is to evaluate the Police Operational Intelligence Integrated System as a tool for Commander's decision support, in the context of criminal intelligence. Therefore, the initial question for this study is "What possibilities do SIIOP provide to the Commander as a decision support tool?" Other questions and hypothesis arose, leading to the use of the hypothetical-deductive method for its confirmation / refutation. Methodologically, the study comprises three phases: the conceptual, methodological and empirical phase.

Structurally, this field research is divided in two parts: the theoretical part and the practical part. In the theoretical part, the conceptual framework was clarified, for better comprehension of this research's fulcrum. In the practical part we proceeded to the presentation, analysis and discussion of the collected data, using the following instruments: questionnaire survey, to a population composed of three hundred and six National Republican Guard military, from territorial and Criminal Investigation areas, and interviews, to military of the same Security Force, selected in accordance with the functions they perform and the knowledge and expertise in the area.

The analysis of the results asserted that the Police Operational Intelligence Integrated System has high potentialities in Commander's decisions support, but also has some constraints and imperfections that need to be urgently rectified, so it can achieve its full potential. With this field research, we concluded that the Police Operational Intelligence Integrated System, as a criminal information centralized repository, facilitates this information access and analysis, allowing the Commander to make decisions in a more sustained way, improving his command action and allowing better balancing of crime fighting resources, thereby enhancing the effectiveness of the police action.

Keywords: Police Operational Intelligence Integrated System; Information Systems; criminal information; decision-making.

Índice Geral

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Índice Geral	vi
Índice de figuras	x
Índice de quadros e tabelas.....	xi
Índice de tabelas	xii
Lista de Apêndices e Anexos.....	xiv
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	xv
Lista de símbolos	xviii
Capítulo 1 - Introdução.....	1
1.1. Enquadramento da investigação	1
1.2. Justificação da escolha do tema.....	1
1.3. Objetivos da investigação.....	2
1.4. Pergunta de partida e perguntas derivadas	3
1.5. Hipóteses	3
1.6. Metodologia.....	4
1.7. Estrutura do trabalho e síntese dos capítulos.....	6
Capítulo 2 - As Informações Policiais	7
2.1. Introdução.....	7

2.2.	Informação e Informações – enquadramento conceptual.....	8
2.3.	As Informações Policiais e Criminais	10
Capítulo 3 - A Tomada de Decisão e o Processo de Decisão		12
3.1.	Introdução.....	12
3.2.	O Ciclo da Decisão e o Processo de Decisão	12
3.3.	Níveis de gestão da GNR	14
Capítulo 4 - Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais		15
4.1.	Introdução.....	15
4.2.	Sistemas de Informação.....	16
4.3.	Descrição do SIIOP	17
4.4.	Interação entre os módulos.....	18
4.5.	Formação de Recursos Humanos	19
4.6.	Implementação do SIIOP e estado atual.....	20
Capítulo 5 - Trabalho de Campo – metodologia e procedimentos.....		22
5.1.	Introdução.....	22
5.2.	Metodologia do Trabalho de Campo.....	23
5.3.	Procedimentos e técnicas.....	23
5.4.	Inquéritos por questionário.....	24
5.4.1.	Tipologia e recolha dos questionários	25
5.4.2.	Caracterização da amostra dos questionários	26
5.4.3.	Descrição dos processos de análise dos questionários	27
5.5.	Entrevistas	27
5.5.1.	Tipologia e recolha das entrevistas.....	28
5.5.2.	Caracterização da amostra das entrevistas.....	28
5.5.3.	Descrição dos processos de análise das entrevistas.....	29

Capítulo 6 - Trabalho de Campo – apresentação dos resultados.....	30
6.1. Inquérito por questionário	30
6.2. Inquérito por entrevista	39
Capítulo 7 - Trabalho de Campo – análise e discussão dos resultados.....	46
7.1. Inquérito por questionário	46
7.2. Inquérito por entrevista	52
Capítulo 8 - Conclusões e recomendações	54
8.1. Verificação das hipóteses e questões derivadas	54
8.2. Verificação dos objetivos de investigação e pergunta de partida.....	57
8.3. Limitações	57
8.4. Reflexões finais e investigações futuras.....	58
Referências Bibliográficas.....	59
Apêndices	
Apêndice A - Sistema de Informações da GNR e os seus órgãos	1
Apêndice B - O Ciclo de Produção de Informação	7
Apêndice C - As Informações e a Investigação Criminal.....	10
Apêndice D - Níveis de Decisão e o Processo de Decisão Policial	12
Apêndice E - Módulos do SIIOP	15
Apêndice F - Implementação e estado atual do SIIOP	20
Apêndice G - Inquérito por questionário	22
Apêndice H - Representatividade da amostra.....	29
Apêndice I - Guião de entrevista	30
Apêndice J - Codificação das perguntas e respostas do inquérito por questionário	32

Apêndice K - Dados estatísticos complementares do inquérito por questionário	35
---	----

Anexos

Anexo A - Transcrição na parte que interessa do Despacho nº 18/14 - OG.....	1
Anexo B - Transcrição na parte que interessa da NEP/GNR 2.20	6

Índice de figuras

Figura nº 1 - Estrutura do trabalho de Investigação	6
Figura nº 2 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B2	32
Figura nº 3 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B3	33
Figura nº 4 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B6	34
Figura nº 5 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B7	35
Figura nº 6 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C2	37
Figura nº 7 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C3.1	38
Figura nº 8 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C4	38

Apêndices

Figura nº 9 - Estrutura do Comando Operacional	2
Figura nº 10 - Estrutura da Direção de Informações	2
Figura nº 11 - Estrutura do Comando Territorial	4
Figura nº 12 - Estrutura do Destacamento Territorial	6
Figura nº 13 - Ciclo de Produção da Informação	8
Figura nº 14 - Níveis de responsabilidade	13
Figura nº 15 - Ciclo de Decisão	14
Figura nº 16 - Processo de Decisão Policial	14
Figura nº 17 - Interação entre os módulos do SIIOP	15
Figura nº 18 - Módulo de Segurança	16
Figura nº 19 - Processos, Objetos e Formulários/ Documentos	17
Figura nº 20 - Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita	29
Figura nº 21 - Média e desvio-padrão das questões A5, B1, B4, B8, B9, B10 e C1	35

Índice de quadros e tabelas

Quadro nº 1 - Caracterização da amostra das entrevistas	39
Quadro nº 2 - Quadro de análise qualitativa da questão Q1	39
Quadro nº 3 - Quadro de análise qualitativa da questão Q2	40
Quadro nº 4 - Quadro de análise qualitativa da questão Q3	41
Quadro nº 5 - Quadro de análise qualitativa da questão Q4	43
Quadro nº 6 - Quadro de análise qualitativa da questão Q5	44
Quadro nº 7 - Quadro de análise qualitativa da questão Q6	45

Apêndices

Quadro nº 8 - Calendarização para a formação/ prioridade de implementação do SIIOP.....	20
Quadro nº 9 - Codificação alfanumérica das perguntas do Grupo A	32
Quadro nº 10 - Codificação alfanumérica das perguntas e respostas ao Grupo B.....	32
Quadro nº 11 - Codificação alfanumérica das perguntas e respostas ao Grupo C.....	33

Índice de tabelas

Tabela nº 1 - Caracterização dos inquiridos – Idade, Género e Tempo de Serviço.....	30
Tabela nº 2 - Caracterização dos inquiridos – Categoria Profissional, Unidade de Colocação e Habilitações Literárias.....	30
Tabela nº 3 - Respostas dos inquiridos à questão A1	31
Tabela nº 4 - Respostas dos inquiridos às questões A2, A3 e A4	31
Tabela nº 5 - Respostas dos inquiridos à questão A5.....	32
Tabela nº 6 - Respostas dos inquiridos à questão B1	32
Tabela nº 7 - Respostas dos inquiridos à questão B4	33
Tabela nº 8 - Respostas dos inquiridos à questão B5	34
Tabela nº 9 - Respostas dos inquiridos às questões B8, B9 e B10.....	36
Tabela nº 10 - Respostas dos inquiridos à questão C1	36
Tabela nº 11 - Respostas dos inquiridos à questão C3	38

Apêndices

Tabela nº 12 - Características da tomada de decisão.....	13
Tabela nº 13 - Informação introduzida no SIIOP 2010 - 2013.....	20
Tabela nº 14 - Tabela comparativa dos processos-crime introduzidos no SIIOP.....	21
Tabela nº 15 - Caracterização e codificação dos entrevistados	31
Tabela nº 16 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B2.....	35
Tabela nº 17 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B2.5.....	36
Tabela nº 18 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B3.....	36
Tabela nº 19 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B6.....	36

Tabela nº 20 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B7	37
Tabela nº 21 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C2	37
Tabela nº 22 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C3	37
Tabela nº 23 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C4	38
Tabela nº 24 - Tabulação cruzada entre Unidade de Colocação e pergunta A5.....	38
Tabela nº 25 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B1	39
Tabela nº 26 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B2.4	39
Tabela nº 27 - Tabulação cruzada entre pergunta B3 e A1	39
Tabela nº 28 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B4	40
Tabela nº 29 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B5	40
Tabela nº 30 - Tabulação cruzada entre pergunta B7 e A1	40
Tabela nº 31 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B8	41
Tabela nº 32 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B9	41
Tabela nº 33 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B10	41
Tabela nº 34 - Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i> - Pergunta B9 e B10	41

Lista de Apêndices e Anexos

Apêndices

- Apêndice A** Sistema de Informações da GNR e os seus órgãos
- Apêndice B** O Ciclo de Produção de Informação
- Apêndice C** As Informações e a investigação criminal
- Apêndice D** Níveis de Decisão e o Processo de Decisão Policial
- Apêndice E** Módulos do SIIOP
- Apêndice F** Implementação e estado atual do SIIOP
- Apêndice G** Inquérito por questionário
- Apêndice H** Representatividade da amostra
- Apêndice I** Guião de entrevista
- Apêndice J** Codificação das perguntas e respostas do inquérito por questionário
- Apêndice K** Dados estatísticos complementares do inquérito por questionário

Anexos

- Anexo A** Transcrição na parte que interessa do Despacho nº 18/14 OG
- Anexo B** Transcrição na parte que interessa da NEP/GNR 2.20

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

AC	Auto de Contraordenação
AM	Academia Militar
APA	Associação Americana de Psicologia (American Psychological Association)
AV	Algumas Vezes
B	Boa
C	Concordo
C.O.	Contraordenação
CCCO	Centro de Comando e Controlo Operacional
CEGRAF	Centro Gráfico
CG	Comando Geral
Cmdt.	Comandante
Cmdts.	Comandantes
CO	Comando Operacional
Cod.	Codificação
CPP	Código de Processo Penal
CSI	Chefia do Serviço de Informática
CT	Comando Territorial
CTer.	Comando Territorial
Cfr.	Conferir
CTt.	Concordo Totalmente
D	Discordo
DCSI	Direção de Comunicações e Sistemas de Informação
Df.	Difícil
DI	Direção de Informações
DIC	Direção de Investigação Criminal
DIEC	Direção de Infraestruturas e Comunicações
DSI	Divisão de Sistemas de Informação
DT	Discordo Totalmente
DTer.	Destacamento Territorial
EEl	Elementos Essenciais de Informação
EG	Escola da Guarda
F	Fraca
FFSS	Forças e Serviços de Segurança
FS	Forças de Segurança
GCGGNR	General Comandante Geral da Guarda Nacional Republicana
GNR	Guarda Nacional Republicana
GTAAl	Grupo de Trabalho de Acompanhamento do Acesso à Informação
H	Hipótese
HUMINT	Informação Humana (Human Intelligence)
IC	Investigação Criminal
MB	Muito Boa
Mdf.	Muito Difícil

MF	Muito Fraca
MP4	Media Player 4
MR	Muito Relevante
MSpl	Muito Simples
UM	Muito Útil
MV	Muitas Vezes
N	Nunca
NAIC	Núcleo de Análise de Informação Criminal
NCND	Não Concordo Nem Discordo
NEP	Norma de Execução Permanente
NIC	Núcleo de Investigação Criminal
nº	Número
NR	Nada Relevante
NU	Nada Útil
NUIPC	Número Único de Identificação de Processo-crime
OEI	Outros Elementos de Informação
OPC	Órgãos de Polícia Criminal
OSCD	Órgãos Superiores de Comando e Direção
p.	Página
PDM	Processo de Decisão Militar
PDP	Processo de Decisão Policial
PP	Pergunta de Partida
PR	Pouco Relevante
PTer.	Posto Territorial
PU	Pouco Útil
PV	Poucas Vezes
QD	Questão Derivada
R	Relevante
RCC	Rede Comum de Conhecimento
RGSGNR	Regulamento Geral de Serviço da Guarda Nacional Republicana
RNSI	Rede Nacional de Segurança Interna
RR	Razoavelmente Relevante
RSpl.	Razoavelmente Simples
RU	Razoavelmente Útil
S	Sempre
SDTer	Subdestacamento Territorial
SI	Sistemas de Informação
SIED	Serviço de Informações Estratégicas de Defesa
SIIC	Secção de Informações e Investigação Criminal
SIOP	Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais
SIRP	Sistema de Informações da República Portuguesa
SIS	Serviço de Informações de Segurança
SOITRP	Secção de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas
Spl.	Simples
SPSS	Pacote Estatístico para as Ciências Sociais (Statistical Package for the Social Sciences)
Suf.	Suficiente
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada

TIC	Tecnologias da Informação e de Comunicação
TN	Território Nacional
TPO	Tirocínio Para Oficiais
U	Útil
ZA	Zona de Ação

Lista de símbolos

D	Nível de Precisão
f_i	Frequência Absoluta
N	População Finita
n	Tamanho da Amostra Aleatória Simples
p	Proporção
$Z_{\alpha/2}$	Normal Estandarizada
λ	Nível de Confiança
μ	Média
ρ	Coefficiente de Correlação de <i>Pearson</i>
σ	Desvio Padrão

*"Toda a grande obra supõe um sacrifício;
e no próprio sacrifício se encontra a mais
bela e a mais valiosa das recompensas."*

*Agostinho da Silva (1906–1994) filósofo, poeta e
ensaísta português.*

*"Nós nunca nos realizamos. Somos dois
abismos – um poço fitando o céu."*

Fernando Pessoa (1888-1935) poeta português.

Capítulo 1

Introdução

1.1. Enquadramento da investigação

O Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) contextualiza-se no término do Mestrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança, onde desponta como o corolário de cinco anos de intensa formação académica, militar, comportamental e cívica. Destarte, este último ano de formação, materializado pelo Tirocínio para Oficiais (TPO) da Guarda Nacional Republicana (GNR), configura-se não só como um ano de aprendizagem acerca da realidade da Instituição que servimos, mas também como um período cujo escopo passa indubitavelmente por conferir, a nós tirocinantes, competências de investigação, no domínio das Ciências Sociais.

Tendo esta premissa em consideração, pretende-se com a realização deste trabalho, analisar a forma como o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais (SIIOP) se poderá constituir como ferramenta de apoio à decisão do Comandante, no âmbito do processamento, tratamento e acesso à informação criminal.

1.2. Justificação da escolha do tema

No complexo mundo hodierno, em que a ameaça se apresenta multifacetada e difusa, a sociedade democrática vive sob o constante risco dimanante desta. Antecipar o risco é um imperativo policial; a necessidade de prevenir a prática de atos ilícitos e descobrir tempestivamente os perigos que impendem sobre qualquer ambiente, comprometendo a sua segurança, exige a recolha de dados que possam constituir indícios das ameaças latentes ou eminentes, e permitam fazer uma avaliação dos graus de risco em presença (Alves 2012). “Em nenhum lado há sociedade sem crime, nem paz pública eterna. Necessariamente as informações guiam a ação policial na cidade” (Clemente, 2008, p. 11).

Por conseguinte, o recurso às novas tecnologias de informação no domínio da segurança, é fator impulsionador da previsão e contenção de comportamentos ilícitos (Clemente, 2010). Os Sistemas de Informação (SI) assumem desta forma, um papel

substancial na garantia da segurança dos cidadãos e no desempenho da atividade policial, no que concerne em especial ao tratamento da informação essencial à tomada de decisão em ambiente operacional.

Constituindo-se o SIIOP como um dos SI ao dispor da GNR, e pesando o facto de este não se encontrar ainda implementado em todo o dispositivo territorial desta Força de Segurança (FS), todavia consideramos importante avaliar o estado atual do sistema, no que diz respeito essencialmente à sua aplicabilidade como ferramenta de apoio à decisão do Comandante no domínio da informação criminal. Por outro lado, pretendeu-se aquilatar, de igual forma, se a formação dos militares e a própria apresentação gráfica do sistema, se adequa às atuais necessidades de utilização do SIIOP.

1.3. Objetivos da investigação

“O objetivo de um estudo constitui um enunciado declarativo que precisa as variáveis-chave, a população alvo e a orientação da investigação” (Freixo, 2012, p.192). Desta forma, o objetivo geral deste trabalho é avaliar o SIIOP como ferramenta de apoio à decisão do Comandante, no âmbito da informação criminal. Os objetivos específicos traduzem-se em identificar as potencialidades do SIIOP ao nível do tratamento e acesso à informação criminal; verificar se o interface do utilizador do SIIOP se adequa às atuais necessidades de utilização do sistema por parte dos seus utilizadores e, finalmente, analisar se a formação dos militares do dispositivo territorial da GNR lhes permite operar o sistema de forma adequada.

Não obstante a não implementação do SIIOP a todo o dispositivo territorial da GNR, este constitui-se como um repositório central de dados e informação recolhidos pelos Comandos Territoriais (CTer. ou CT) onde atualmente funciona em ambiente de produção. A problemática desta investigação assume-se na medida em que se pretende determinar se a informação disponibilizada pelo SIIOP, em particular a informação criminal, se constitui como elemento facilitador da ação de comando, no contexto da tomada de decisão. Pretende-se também averiguar qual é a influência da apresentação gráfica do sistema e da formação dos militares na operação e utilização do SIIOP.

1.4. Pergunta de partida e perguntas derivadas

Tendo em apreço as palavras de Campenhoudt e Quivy (2008, p. 44) “A melhor forma de começar um trabalho de investigação em ciências sociais consiste em (...) enunciar o projeto sob a forma de uma pergunta de partida (...). A pergunta de partida servirá de primeiro fio condutor da investigação”. Posto isto, a pergunta de partida consiste numa “...interrogação explícita relativa a um domínio que se deve explorar com vista a obter novas informações (...) é um enunciado interrogativo claro e não equívoco que precisa os conceitos-chave, especifica a população alvo e sugere uma investigação empírica” (Fortin, 2003, p. 51).

Dessarte a pergunta de partida desta investigação (PP) coloca-se da seguinte forma: “Que possibilidades o SIIOP oferece ao Comandante como ferramenta de apoio à decisão?” Para tentar responder à questão de partida, colocaram-se as seguintes questões derivadas (QD):

QD1: Quais são as potencialidades do SIIOP ao nível do tratamento e acesso à informação criminal?

QD2: O interface do SIIOP adequa-se às atuais necessidades de utilização do mesmo?

QD3: A formação SIIOP ministrada aos militares do dispositivo territorial da GNR oferece as competências para operar o sistema?

1.5. Hipóteses

Com o intuito de justificar e encaminhar o estudo surgem as hipóteses, constituindo estas um elemento útil para esse efeito. As hipóteses representam numa sugestão de resposta para o problema, assumindo uma condição de predição e consistindo numa resposta ou respostas plausíveis para a problemática que orienta a investigação, ou seja, são enunciados formais das relações que se presumem existir entre duas ou mais variáveis (Freixo, 2012). Posto isto, de acordo com as questões levantadas e os objetivos traçados, formularam-se as seguintes hipóteses (H):

H1: O SIIOP permite a uniformização de procedimentos e a centralização da informação criminal.

H2: O SIIOP é uma importante plataforma de registo de informação criminal.

H3: A informação criminal disponível no SIIOP é útil e importante para a ação de comando e tomada de decisão.

H4: O interface do SIIOP permite uma utilização eficaz por parte dos militares do dispositivo.

H5: A velocidade de rede é um dos principais aspetos que dificultam a utilização do SIIOP.

H6: É necessário adequar o SIIOP às necessidades do dispositivo da GNR.

H7: A formação SIIOP ministrada aos militares da GNR é adequada para operar o sistema.

1.6. Metodologia

A elaboração deste TIA obedece ao exposto na Norma de Execução Permanente (NEP) n.º 520/ 2ª da Direção de Ensino, de 01 de junho de 2013, da Academia Militar (AM), recorrendo nas partes omissas, por remissão do ponto 4.a. do anexo F da presente NEP, à 6ª Edição das normas da *American Psychological Association* (APA), bem como a outros manuais de metodologia científica.

A investigação científica consiste num método particular de aquisição de conhecimentos, uma forma ordenada e sistemática de encontrar respostas para questões que necessitam duma investigação, permitindo descrever, explicar e prever factos, acontecimentos ou fenómenos (Fortin, 2003). Neste contexto, a aquisição de conhecimentos para a compreensão de determinado fenómeno, é feita sobretudo mediante observação. Encontramo-nos portanto mediante uma investigação empírica, mais especificamente uma investigação aplicada, dado que o objetivo deste TIA é a descoberta de factos novos sustentados em deduções realizadas a partir de um fundamento teórico (Hill & Hill, 2012).

Nesta conjuntura, a investigação caracteriza-se “como sendo o diagnóstico das necessidades de informação e seleção das variáveis relevantes sobre as quais se irão recolher, registar e analisar informações válidas e fiáveis” (Sarmiento, 2013, p. 3).

Tendo em consideração o referido, a investigação deve portanto obedecer a alguns princípios estáveis e idênticos. A descrição dos princípios fundamentais a pôr em prática em qualquer trabalho de investigação, corresponderá assim, segundo Campenhout e Quivy (2008) aos procedimentos científicos. Atendendo aos mesmos autores, o

procedimento científico articula-se em três atos, sendo que estes por sua vez correspondem a sete etapas. Assim, o primeiro ato é a rutura, que consiste em romper com os preconceitos e falsas evidências, compreendendo a pergunta de partida, a exploração e a problemática. Por sua vez o segundo ato, a construção, consiste na criação de um quadro teórico de referência, e compreende a fase da problemática e da construção do modelo de análise. Por último, o ato da verificação, consiste na comprovação da proposição pelos factos e abrange as fases da observação, da análise das informações e as conclusões. Estes três atos não são independentes entre si, as suas fases estão em constante interação.

Diferentes denominações destes fenómenos são abordadas por Fortin (2003) e Freixo (2012). Para estes autores, o processo de investigação é definido em três fases principais: a fase conceptual, a fase metodológica e a fase empírica. A primeira fase visa uma conceção clara e organizada do objeto de estudo, iniciando-se com uma questão de investigação, que deverá ser bem delimitada e sustentada através de uma revisão inicial da literatura, que conduzirá progressivamente por sua vez, ao enunciado do objetivo e das hipóteses consideradas. A segunda fase, consiste na determinação dos métodos para obter as respostas às questões de investigação ou hipóteses formuladas. Nesta fase é escolhido o desenho de investigação, definidos a população e a amostra, bem como as variáveis e escolhidos os métodos de colheita e análise. Na terceira fase o plano de investigação é posto em execução; esta fase inclui a colheita e análise de dados e a interpretação e comunicação dos resultados.

Face ao exposto, o percurso metodológico deste TIA orientou-se pelos princípios suprarreferidos, uma vez que se iniciou com a formulação de uma pergunta de partida, e respetivas questões derivadas, que por sua vez operacionalizaram as hipóteses, como forma de responder a essas questões. Foi também revista a literatura pertinente, como forma de delimitação e sustentação não só da questão de investigação, mas também de um quadro conceptual de referência. Numa fase posterior do TIA, serão analisados os dados recolhidos através de instrumentos e técnicas de investigação e interpretados os resultados, com o intuito de confirmar ou infirmar as hipóteses enunciadas, respondendo desse modo às questões derivadas e conseqüentemente à pergunta central.

1.7. Estrutura do trabalho e síntese dos capítulos

O presente TIA, encontra-se estruturado em dois blocos lógicos, aos quais correspondem respetivamente a Parte I, de natureza teórica e a Parte II, de índole prática compreendendo no total oito capítulos. Assim sendo, a Parte I compreende quatro capítulos, e visa constituir-se como o *leitmotiv* deste trabalho, através da revisão da bibliografia consultada sobre a temática. O primeiro capítulo, que corresponde ao presente capítulo, a Introdução, intenta enquadrar a investigação, justificar a pertinência da temática escolhida e apresentar a pergunta central, questões derivadas e respetivas hipóteses de investigação. O segundo capítulo visa explicitar o conceito de Informação e Informações, bem como outros conceitos derivados, refinando as várias classificações e distinções no seu âmbito com o intuito de especificar e clarificar a noção de Informações Policiais. O terceiro capítulo aborda a tomada de decisão e as suas dinâmicas adjacentes, desenvolvendo o seu processo e enumerando as suas fases e condicionantes, bem como os níveis de gestão e decisão numa organização fortemente hierarquizada como o é a GNR. O quarto capítulo é referente ao SIIOP e tem como intuito proporcionar uma visão abrangente sobre os SI, descrevendo de seguida o SIIOP e os seus módulos, e terminando com uma exposição do seu estado atual no que é respeitante à formação e implementação.

A Parte II deste trabalho, prática, pretende evidenciar e debater o trabalho de campo efetuado, de forma a traçar as conclusões atingidas com a elaboração deste trabalho e demais reflexões e recomendações futuras. Confirmaram-se ou infirmaram-se as hipóteses apresentadas, respondendo às questões derivadas e à pergunta central e perfazendo os objetivos propostos. A Figura abaixo explicita a estrutura deste TIA.

Parte Teórica
<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 1 - Introdução • Capítulo 2 - As Informações Policiais • Capítulo 3 - A Tomada de Decisão e o Processo de Decisão Policial • Capítulo 4 - Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais
Parte Prática
<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 5 - Trabalho de Campo - metodologia e procedimentos • Capítulo 6 - Trabalho de Campo - apresentação dos resultados • Capítulo 7 - Trabalho de Campo - análise e discussão dos resultados • Capítulo 8 - Conclusões e recomendações

Figura nº 1 - Estrutura do trabalho de Investigação

Capítulo 2

As Informações Policiais

2.1. Introdução

Para a generalidade dos Estados, e especialmente para uma pequena potência arquipelágica e euro-atlântica como Portugal, as informações assumem um papel de extrema importância no normal funcionamento das instituições, na preservação da legalidade e na defesa dos concidadãos. Tal se afigura como ainda mais correto no plano da segurança interna (Clemente, 2007).

O conceito atual de informação, funda-se no processo de conhecimento e tem como objetivo reduzir a incerteza e o dano, usando o conhecimento para agir. Segundo Clemente (2008, p. 16) “A informação favorece a ação - é fator crítico de sucesso da missão”.

Presentemente, para se ter sucesso e evitar derrotas definitivas, torna-se necessário atuar mais rapidamente que o adversário, decidir de forma precisa e adaptarmo-nos perfeitamente às mudanças. As informações, quando úteis, conferem às forças policiais essas vantagens comparativas (Carvalho, 2009).

Assim, recusar às forças policiais o seu papel de recolha de informações é negar-lhes a possibilidade de as trabalharem e registarem, comprometendo a prossecução das suas tarefas, e conseqüentemente, a luta contra a criminalidade e a garantia da segurança de todos (Moleirinho, 2009).

Podemos assim afirmar que as Forças de Segurança (FS) no geral, e a GNR em particular, não podem de forma nenhuma viver sem um sistema de informações¹ estruturado, perene e operativo, capaz de prever e acompanhar os fenómenos de violência e desordem. O saber policial não se resume à resposta reativa; a ação policial precisa de ser proativa e antecipadora ou, no mínimo, redutora das oportunidades de produção de incivildades lesivas da vida social (Clemente, 2007 e 2008). Sintetizando, “Sem informações a Polícia é cega, logo inoperante” (Clemente, 2007, p. 394).

Posto isto, neste capítulo abordaremos o conceito de informação e informações, num contexto policial, focalizando progressivamente a nossa atenção nas informações policiais e mais especificamente, nas informações criminais.

¹ O sistema de informações da GNR encontra-se descrito no Apêndice A.

2.2. Informação e Informações – enquadramento conceptual

A importância que a informação evidencia no contexto da atuação das forças policiais é inegável, de tal forma que podemos afirmar que a informação é um dos fundamentos basilares da atividade policial, impulsionando e definindo a diretriz da sua ação: “Atualmente, a sociedade de informações impulsiona os serviços policiais para novos rumos” (Clemente, 2007, p. 387).

Contudo, existe ainda alguma confusão conceptual no que diz respeito aos termos “informação”, “notícia” e “informações”. Ainda que diariamente os conceitos de notícia e informação sejam utilizados sem distinção pela generalidade das pessoas, o significado destes é na realidade diferente, assumindo esta diferença especial ênfase quando inseridos no contexto da atuação das forças policiais. Assim podemos entender notícia como qualquer dado não processado de qualquer natureza que pode ser usado na produção de informação, podendo ser um facto ou uma série de factos (Exército Português, 2009). Pode consistir em qualquer facto, documento ou material que possibilite o incremento do conhecimento sobre determinada matéria, constituindo-se como uma matéria-prima não processada, pois notícia não é informação, mas sim um conjunto de peças soltas que deverá ser sujeita a análise (Guarda Nacional Republicana, 2010).

Por sua vez, pode considerar-se a informação como resultado da notícia, depois do seu processamento e análise². Constitui-se como o produto da pesquisa, estudo e interpretação das notícias, aumentando o conhecimento sobre determinada matéria (Guarda Nacional Republicana, 2010). A informação surge assim do relacionamento entre notícias, dando origem a um novo conjunto de factos, cuja posse confere ao Comandante uma vantagem importante sobre o seu adversário, prevendo as suas ações e reações (Exército Português, 2009).

Importa neste ponto explicitar o sentido de conhecimento. O termo conhecimento refere-se neste contexto “à informação aprofundada da factualidade (dados conexos e categorizados), abrangendo *in lato sensu* as atitudes, os valores e os demais símbolos com peso social” (Clemente, 2008, p. 11). O conhecimento constitui-se desta forma como um fator estratégico nas FS portuguesas (Clemente, 2007 e 2008).

² Este processo é designado por Ciclo de Produção de Informação. É abordado com mais profundidade no Apêndice B.

Temos assim, que a informação é um conjunto de dados colocados num determinado contexto e relacionados com o espaço, o tempo e o cenário da ação. Quando isolada, não dá a ideia da forma como os atores irão agir, de quais serão os modelos de atuação, os sentidos a atingir, bem como da oportunidade de aplicação do seu esforço (Bispo, 2004). Contudo, “informações” não são o mesmo que “informação”; o seu significado não se reduz como sendo o mero plural de informação. Destarte, este conceito exprime um sistema mais ou menos explícito de recolha e processamento de informação, sempre presente na atividade humana, mas mais profundamente estruturado e mais generalizadamente utilizado na atividade política e militar, bem como na atividade policial (Lopes, 2004). Consiste na análise da informação com o intuito de obter conhecimento, situando-se num patamar acima da informação, como o trabalho efetuado sobre os dados para lhes dar sentido no contexto em que servem, seja o Estado, uma unidade militar ou uma unidade policial. “É a compreensão da informação relacionada, organizada e contextualizada” (Bispo, 2004, p. 78).

Alguns autores destacam ainda o conceito de “inteligência”, atribuindo-lhe o mesmo significado que “informações”. Para Clemente (2006), enquanto a informação traduz o conjunto de dados contextualizados no espaço, no tempo e no cenário de ação, as informações relevam ao sistema de recolha, análise e processamento de informação, visando obter um conhecimento acrescido sobre certa situação específica. Tendo em consideração esta distinção, a inteligência (*intelligence*) ou informações configuram-se como sendo “a informação relacionada, sistematizada e contextualizada” (Clemente, 2006, p. 95). Também o Bureau of Justice Assistance (2005) considera que a confusão entre os termos inteligência (*intelligence*) e informação (*information*) é comum, mas o seu significado é diferente. Assim, a definição mais clara e simples de inteligência é “informação mais análise é igual a inteligência³” (Bureau of Justice Assistance, 2005, p. 3). Consequentemente podemos inferir que não existindo análise da informação, não existirá inteligência, ou seja, a inteligência não é diretamente recolhida, esta será sim o resultado da avaliação e análise dos dados e notícias recolhidas (BJA, 2005). Em suma e citando Alves (2012, p. 79) as informações referem-se a “um processo sistemático de apoio à decisão a alto nível.”, resultando da integração das notícias e dados disponíveis.

³ Tradução da minha responsabilidade.

2.3. As Informações Policiais e Criminais

Tendo em conta as palavras de Clemente (2010, p. 421) “à polícia cabe a tarefa de previsão, ou seja, antecipar a prevenção, e fá-lo através da produção de informações, seguida da exploração dos produtos informacionais, seja na manutenção da ordem pública, seja na prevenção da criminalidade...”, podemos indubitavelmente afirmar que as informações contribuem para a pró-atividade e, conseqüentemente, para a eficácia da ação policial, quer na manutenção da ordem pública, quer na resposta à prática criminal (Clemente, 2008). Se no universo anglo-saxónico, as informações são denominadas comumente por inteligência, no nosso país o termo “informações” é tradicionalmente favorecido. No contexto da atuação das forças policiais podemos apontar um conceito distinto, o de informações policiais (Clemente, 2010). Assim, as informações policiais, também designadas por inteligência policial, têm um papel preponderante, favorecendo a predição dos perigos e o afastamento das incivildades, especialmente dos delitos socialmente alarmantes, servindo também de suporte à gestão de incidentes na via pública, favorecendo a reposição célere da legalidade e reforçando o dever cívico de observação da lei (Clemente, 2007 e 2008).

A Lei Orgânica nº 4/2004, que altera a Lei-quadro do Sistema de Informações da República Portuguesa (SIRP), consagra no nº 2 do seu Artigo 2.º, que é incumbência dos serviços de informações⁴ a produção de informações necessárias à salvaguarda da independência nacional e à garantia da segurança interna⁵. Da mesma forma, prevê no Artigo 6.º: “É proibido que outros serviços prossigam objetivos e atividades idênticos aos dos previstos na presente lei” (Lei Orgânica nº 4/2004). Destarte a lei portuguesa, veda aos serviços policiais a prossecução das atividades próprias dos Serviços de Informações. No entanto, esta limitação legal não obsta à existência das informações policiais, desenvolvendo as FS as funcionalidades inerentes à produção de informações, de acordo com as suas competências legais. Assim, a inteligência policial integra o ciclo produtivo nacional das informações, pois as FS são destinatárias do seu produto informativo e constituem-se como uma fonte credível de notícias (Clemente, 2007).

Existe assim, uma clara distinção entre informações de segurança e informações policiais. As primeiras são produzidas pelos serviços de informações, tendo como

⁴ Por Serviços de Informações entendam-se o Serviço de Informações Estratégicas de Defesa (SIED) e o Serviço de Informações de Segurança (SIS), que se encontram previstos no Artigo 20.º e 21.º da Lei Orgânica nº 4/2004, bem como as suas incumbências específicas.

⁵ Cfr. Lei nº 53/2008, Artigo 1.º, nº1.

destinatários os órgãos de decisão política ou as chefias de topo das autoridades policiais, possuindo um carácter transversal, uma vez que incorporam fatores socioeconómicos, tecnológicos, culturais e políticos e abarcando uma dimensão do nível regional ao internacional, assumindo uma natureza estratégica ou operativa (Moleirinho, 2009).

Relativamente às informações policiais, estas constituem-se como matéria que para além dos aspetos relativos à IC⁶, abrangem as diversas atividades policiais, visando facilitar a implementação de medidas preventivas⁷ e incrementar a eficácia das operações policiais face à exacerbação das ameaças (Alves, 2012). São essencialmente o conjunto das missões policiais legalmente estabelecidas, tendo uma natureza instrumental e destinando-se a prover a atividade das estruturas operacionais (Moleirinho, 2009). Em suma, “são todas aquelas destinadas à prossecução direta das missões legalmente atribuídas a serviços de natureza policial, sejam elas de nível estratégico ou operativo” (Torres, 2005, p. 593).

Segundo Clemente (2007, 2008 e 2010), as informações policiais dividem-se em informações de ordem pública, informações criminais e contrainformações. As primeiras têm o intuito de prevenir incidentes de ordem pública e precaver a ocorrência de incivildades, nomeadamente de delitos criminais, abrangendo para esse efeito o conhecimento resultante da atividade pré-processual. As informações criminais são respeitantes ao âmbito da atividade da IC. Por fim as contrainformações, têm como objetivo impedir a realização de ações de recolha indevida de informação sigilosa, incluindo o planeamento operacional que visa por cobro a ilicitudes identificadas ou obstar à sua emergência em certas áreas urbanas.

Num outro plano surge o critério taxinómico, que distingue as informações com base no fim a que se destina a sua recolha e utilização, classificando-as em preventivas, quando são introduzidas para prevenir crimes e acidentes de ordem pública; em criminais, quando inseridas no âmbito de um processo-crime e em de segurança *stricto sensu*, quando visam obstar a ações hostis de recolha de informação sobre as nossas capacidades, intenções e vulnerabilidades (Torres, 2005). Em suma, podemos então considerar que as FS podem “produzir qualquer tipo de informação, desde que revistam uma natureza instrumental e se insiram no âmbito das suas atribuições estatutárias, destinando-se portanto a consumo interno” (Torres, 2005 p. 594).

⁶ Para mais algumas considerações sobre as informações e a Investigação Criminal, ver Apêndice C.

⁷ Sobre a prevenção e a necessidade de informações consulte o Apêndice C.

Capítulo 3

A Tomada de Decisão e o Processo de Decisão

3.1. Introdução

A ação de comando, a nível policial, traduz-se fundamentalmente na tomada de decisões, para cumprimento de determinada missão, seja esta de carácter planeado ou inopinado. Para que o comando seja exercido de forma efetiva, as decisões do Comandante devem ser tomadas em tempo oportuno, promovendo este as ações decorrentes da sua tomada de decisão. Se o Comandante tiver reunidas as condições para decidir e atuar mais rapidamente que o seu adversário, terá maiores probabilidades de obter uma vantagem operacional (Ramos, 2005).

Para que tal suceda, o Comandante deverá ter a seu dispor a informação adequada para aumentar o grau de certeza no resultado da sua decisão. Cada nível de decisão, nível estratégico, operacional ou tático⁸, requer um tipo diferenciado de informação, sendo o papel dos SI responder a esta necessidade, apoiando assim o processo de tomada de decisão e a conduta das operações (Exército Português, 2007).

3.2. O Ciclo da Decisão e o Processo de Decisão

A tomada de decisão obedece a um ciclo, denominado Ciclo da Decisão⁹, no qual o decisor observa, orienta a sua atenção para determinada missão e com base nas informações disponíveis escolhe a modalidade de ação a realizar, ou seja, decide. Por fim determina as ações que pretende ver executadas para prossecução da sua decisão (Ramos, 2005).

As decisões são também afetadas por determinados fatores que necessariamente a condicionam, que devem ser avaliados pelo Comandante de forma a desenvolver a sua perspetiva da ação a empreender. Estes fatores são tradicionalmente designados por fatores de decisão, sendo que na doutrina militar são a missão, o inimigo, o terreno e condições meteorológicas, os meios, o tempo disponível e as considerações de natureza civil

⁸ Apêndice D, ponto 1.

⁹ Apêndice D, ponto 2.

(Exército Português, 2007). Já Ramos (2005), apresenta uma versão alternativa destes fatores, tendo em conta a realidade da atividade policial, enumerando-os em missão, área em que as operações se desenrolam, os atores e os recursos disponíveis. A estes acrescenta o tempo disponível como uma variável fundamental, pelo facto de em regra o Comandante ser obrigado a decidir em tempo reduzido.

Tendo isto em consideração, passaremos a descrever o processo analítico que é adotado pelo Comandante, para desencadear a sequência de ações que decorrem desde a receção da missão, até ao cumprimento da decisão por ele tomada de forma esclarecida e lógica (Ramos, 2005). Este processo, designado no meio militar por Processo de Decisão Militar (PDM) é designado por Ramos (2005) por Processo de Decisão Policial (PDP) em referência à atividade das forças policiais, constituindo segundo este uma “combinação de arte e ciência policiais que, suportadas por uma liderança adequada, permitem decidir sobre as operações em curso e, simultaneamente, planear e decidir sobre futuras ações a desencadear (Ramos, 2005, p. 23). Assim “trata-se fundamentalmente de um processo mental que divide a tomada de decisão em passos elementares, descrevendo as componentes de cada um deles” (Ramos, 2005, p. 24).

O Processo de Decisão é portanto constituído por sete fases, iniciando-se cada uma delas com o resultado das que lhe precedem e produzindo simultaneamente um conjunto de ações que constituem orientações para as fases seguintes. São estas: a receção da missão, a análise da missão, a formulação das modalidades de ação, a análise das modalidades de ação, a comparação das modalidades de ação, a aprovação das modalidades de ação e a elaboração de planos e ordens de operações¹⁰. Doutrinariamente, podemos afirmar que o processo se inicia com a receção da missão do escalão superior e termina com a decisão e o anúncio da forma como o Comandante quer que a sua decisão seja interpretada e cumprida pelos executantes, ou seja, a definição do seu Conceito de Operação (Exército Português, 2007; Ramos, 2005).

Após a difusão da decisão do Comandante, este deve controlar a execução das tarefas planeadas, supervisionando as operações de forma a verificar se estas estão a decorrer conforme planeado, de forma a introduzir eventuais alterações necessárias, em tempo oportuno, ou mesmo a restabelecer a missão. Devido à especificidade das instituições policiais, o Comandante deverá também ter em conta os fatores internos, como a missão, os objetivos e os níveis de desempenho que lhe foram definidos, bem como os

¹⁰ Apêndice D, ponto 2.

fatores externos, relacionados com o serviço público, como é o caso da transparência das ações, da igualdade de tratamentos e do cumprimento dos diplomas legais (Ramos, 2005).

3.3. Níveis de gestão da GNR

Nas organizações de tipo hierarquizado, como é o caso da GNR, é possível segundo Ramos (2005) distinguir três níveis de gestão (Apêndice D), resultando desta distinção atividades e objetivos diferenciados.

O primeiro nível de gestão é o nível estratégico, tendo lugar ao nível da tutela institucional¹¹ e do Comando Geral da GNR. A este nível, surge uma visão integrada de toda a Instituição, e a definição de objetivos globais que consubstanciam uma estratégia organizacional. Na ação destes decisores as componentes humanas e técnica são sobrepujadas pela componente conceptual, ou seja, estamos perante uma gestão estratégica.

O nível operacional engloba, “grosso modo”, os Comandos Territoriais (CTer. ou CT) da GNR. Neste nível os objetivos são sectoriais e estão enquadrados no contexto de uma estratégia funcional. A componente humana é prioritária em relação às componentes conceptual e técnica, ou seja, estamos perante uma gestão tática.

No âmbito do dispositivo tático, onde se integram os Destacamentos e Postos Territoriais da GNR (DTer. e PTer.), é dado principal destaque às atividades e tarefas a desenvolver, sendo que o foco a este nível concentra-se nos procedimentos tendentes a atingir os objetivos operacionais determinados. Também a este nível a ação dos decisores é vocacionada para a componente técnica, estando às componentes conceptual e humana reservados papéis menores, ou seja, estamos perante uma gestão operacional.

¹¹ Ministério da Administração Interna (MAI) no caso da GNR.

Capítulo 4

Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais

4.1. Introdução

No mundo atual, crescentemente marcado pelo fenómeno da globalização, a segurança dos cidadãos e o desempenho da atividade policial estão cada vez mais dependentes de SI eficazes e da capacidade técnica das polícias, no respeitante às novas tecnologias de informação e comunicação. A GNR, sendo a FS nacional com maior área territorial de jurisdição, constituída por cerca de 22 300¹² militares, tem um espectro de atuação abrangente, que inclui desde a segurança e ordem pública, até ao apoio e socorro às populações, constituindo-se assim o reforço da segurança a nível nacional como um desígnio premente, o qual só poderá ser atingido com a modernização tecnológica e uma sólida formação dos seus agentes (Guedes, 2010).

O projeto SIIOP, sustenta-se num modelo orientado para o evento, cuja essência assenta no ciclo de atividades de recolha e registo de informação, armazenamento, análise e difusão. O desenvolvimento e implementação deste sistema teve também como objetivo a resposta às necessidades operacionais de todo o dispositivo, de forma a fazer face ao enorme volume de informação e documentação que é diariamente tratada pela GNR e à inexistência de um sistema informático comum à Instituição (Guedes, 2010).

Posto isto, o SIIOP “consiste num sistema baseado num repositório único, de informações, centralizado e alargado ao dispositivo que permite à Guarda o suporte à decisão/ação, baseado em informação alargada e em tempo real” (NEP/GNR 2.20, p. 1)¹³. Permite ainda de igual forma “a uniformização de procedimentos em toda a hierarquia da GNR e a rentabilização da capacidade instalada potenciando o facto da GNR se encontrar instalada a nível nacional” (DATINFOR, 2005, p.11). Este sistema foi desenvolvido tendo como fatores base a necessidade de garantir a informação, preservar a necessidade de saber, permitir o cruzamento de informação, disponibilizar o sistema a toda a hierarquia da GNR e garantir a interoperacionalidade entre sistemas (DATINFOR, 2005). Por conseguinte, podemos apontar como principal objetivo do SIIOP “a simplificação e gestão

¹² Guarda Nacional Republicana (2013) – *Relatório de Atividades 2013*.

¹³ Anexo B.

digital de processos, que constituem uma ferramenta imprescindível no combate à criminalidade e à proteção ao cidadão, objetivos fundamentais de todos os homens e mulheres que servem na Guarda (Guedes, 2010, p. 30).

Neste capítulo abordaremos o conceito de SI e faremos de forma mais aprofundada uma descrição do SIIOP. Será também abordada a temática da formação dos recursos humanos bem como o estado atual da implementação do sistema no dispositivo territorial da GNR.

4.2. Sistemas de Informação

O SIIOP não é uma mera base de dados. Consiste acima de tudo num SI suportado por um repositório centralizado de dados, que abrange todo o Sistema de Forças da GNR, permitindo um incremento na qualidade de serviço quer na atividade operacional quer na administrativa (Guedes, 2010).

Posto isto, torna-se importante neste ponto explicitar o conceito de SI. Um SI inclui todos os componentes e recursos necessários para fornecer informações, bem como os mecanismos vocacionados para processamento de informações da organização. Desta forma um SI pode ser qualquer combinação de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicação e mecanismos, que coletam, transformam e disseminam a informação, no âmbito de uma organização (Quaddus & Xu, 2013). Segundo Marakas e O'Brien (2013), podemos ainda integrar neste conceito os procedimentos e políticas da organização. Em suma, "Um sistema de informação é uma infraestrutura que suporta o fluxo de informação interno e externo a uma organização" (Gouveia & Ranito, 2004, p. 24).

Se o foco das aplicações do SI se centra em providenciar informação e apoio para uma tomada de decisão eficaz, estes designam-se de sistemas de apoio à gestão. Fornecer informação e apoio para a tomada de decisão constitui-se como uma tarefa complexa, e assim, conceptualmente, a generalidade dos SI são vocacionados para apoiar as responsabilidades de tomada de decisão. Neste contexto, os mais frequentes são os sistemas de informação de gestão, os sistemas de apoio à decisão e os sistemas de informação executivos (Marakas & O'Brien, 2013). Podemos afirmar então que os SI existem para apoiar o decisor, facultando-lhe a informação necessária e as ferramentas de processamento e auxiliares de decisão; por outras palavras, os SI têm como principal função sustentar o processo de decisão (Varajão, 1998). Deve-se salientar porém, que o

tipo de informação de que os decisores necessitam se encontra diretamente relacionado com o patamar de gestão ou de responsabilidade (Apêndice D) em que estes se encontram, devendo o SI adequar-se às suas necessidades de informação (Marakas & O'Brien, 2013).

4.3. Descrição do SIIOP

O SIIOP disponibiliza ferramentas que permitem organizar e manter atualizada a informação necessária ao cumprimento das missões da GNR, permitindo complementarmente registar, classificar e aceder à informação, preservando a necessidade de saber. Paralelamente, no sentido de coadjuvar a tomada de decisões, disponibiliza um conjunto de ferramentas de pesquisa e elaboração de relatórios, permitindo enquadrar a informação de acordo com diferentes critérios de análise (DATINFOR, 2005).

A finalidade principal do SIIOP é o registo da informação e a sua rápida divulgação e acesso. Para este efeito, o sistema foi desenvolvido no sentido de garantir quatro condições: permitir a recolha da informação na sua origem, de forma a garantir que a disponibilidade imediata da mesma; garantir a unicidade da informação, num repositório único, centralizado e teoricamente alargado a todo o dispositivo, podendo ser reutilizada ou completada por qualquer militar devidamente credenciado; permitir o registo de informação objetiva e especulativa, uma vez que a vertente operacional trabalha com estes dois tipos de informação, diferenciando o seu registo, acesso e tratamento; e disponibilizar a criação de processos eletrónicos, de forma a permitir agregar a informação registada numa lógica de processo, sendo as áreas endereçadas com este sistema os acidentes, os processos-crime, as detenções, as identificações, as inspeções, as apreensões, as ocorrências, as operações e as ações (DATINFOR, 2005).

Assim, para permitir a rápida divulgação e acesso à informação, o sistema implementa três funcionalidades. A primeira consiste no controlo dos acessos ao sistema, através de perfis de utilização que disponibilizam a informação de acordo com as configurações associadas a cada utilizador. A segunda traduz-se no cruzamento da informação a partir de pesquisas ao sistema, bem como a consulta a processos existentes, subscrições e alertas. Por fim permite o enquadramento e relação da informação afeta às três áreas funcionais da GNR, ou seja, Informações, Operações e IC (DATINFOR, 2005).

Um dos grandes objetivos da implementação do SIIOP é a substituição da documentação em suporte físico em uso no dispositivo territorial da GNR, por documentos

digitais. O objetivo é a sua uniformização, à qual se alia uma elevada capacidade de armazenamento e conseqüente agilização do tratamento documental. Neste âmbito, destaca-se a desmaterialização dos processos-crime, contraordenações e registo de correspondência. Pretende-se com estas inovações, uma diminuição dos custos em diferentes domínios e um aumento da qualidade dos serviços prestados à comunidade no âmbito da segurança. Conseqüentemente, torna-se possível diminuir o número de militares empenhados em tarefas burocráticas, de replicação de informação, substituindo-os pela consulta da informação pretendida no sistema, em tempo real (Guedes, 2010).

No mundo hodierno, o combate à criminalidade passa cada vez mais pela complementaridade entre os recursos humanos, financeiros e tecnológicos, pelo que é de extrema importância articular todos estes meios, de forma a tornar mais eficaz a prevenção e atuação das forças policiais (Guedes, 2010).

4.4. Interação entre os módulos

O Sistema SIIOP consiste num conjunto de módulos aplicativos que correspondem respetivamente a uma valência específica e que no seu âmbito geral, implementam as funcionalidades do sistema¹⁴. Estes visam responder às necessidades de documentação operacional e administrativa que se relacionam com os domínios do atendimento ao público, do registo diário, da IC, dos recursos humanos, da correspondência e do trânsito, ou seja, com a atividade específica das unidades territoriais da GNR (DATINFOR, 2005; Guedes, 2010).

Estes módulos são alimentados pela inserção de informação de duas áreas, a das Informações/IC e da área operacional, possuindo cada uma delas uma estrutura distinta para efetuar o registo, tratamento e divulgação da informação. Existem no total dois módulos de entrada de informação, o Registo Geral e o Registo Diário e dois para saída de informação, a Pesquisa/Consulta e a emissão de Relatórios Estatísticos. Para garantir a autenticação dos utilizadores e a definição dos perfis de utilização existem mais dois módulos definidos, o Módulo Utilizadores e o Módulo Entidades¹⁵.

¹⁴ Os módulos integrados no SIIOP são: Processo-crime; Processo de Trânsito, Atendimento ao Público, Registo de Correspondência, Relatórios Estatísticos, Interoperabilidade, Violência Doméstica, Ambiente e Pessoas Desaparecidas.

¹⁵ Ver Apêndice E.

4.5. Formação de Recursos Humanos

De todos os fatores que determinam a implementação e operacionalização de um SI com sucesso, no seio de uma organização, o fator humano constitui-se indubitavelmente como o mais importante. Neste contexto, a sua formação e treino facilita não só a implementação do SI, mas permite também obter um feedback dos utilizadores sobre a aceitação do sistema e a adequação às suas necessidades (Guedes, 2010).

Sendo o potencial humano da GNR um elemento basilar para a implementação do SIIOP, é considerado fundamental que a formação seja assegurada a todo o efetivo de forma consistente e uniforme. É missão do Gabinete SIIOP da Direção de Informações (DI)¹⁶, coordenar com os CTer. envolvidos a implementação do SIIOP em ambiente real, redirecionando desta forma o seu potencial para responder às prioridades tecnológicas marcadas pelas necessidades operacionais dos seus utilizadores (Guedes, 2010).

A formação ministrada aos militares da GNR configura-se como um fator de aceitação do sistema, pois contribui para o êxito da implementação do SIIOP, ao mesmo tempo que poderá apaziguar eventuais resistências à mudança, por parte de elementos mais conservadores. Esta formação é ministrada ao nível quer dos CTer.¹⁷ onde o SIIOP se encontra em funcionamento pleno, quer na Escola da Guarda (EG)¹⁸, ao nível dos cursos de formação e promoção (Guedes, 2010).

A operacionalização e exploração do SIIOP exige uma formação robusta, sendo premente a sua qualificação em Tecnologias da Informação e de Comunicação (TIC), apoiada em princípios de qualidade, baseados na inovação e no conhecimento. Neste sentido, é necessário ministrar uma formação orientada para a compreensão da importância do SIIOP não só como elemento de inovação organizacional, mas também de modernização da Instituição, especialmente no que toca à forma como este potencia a atividade operacional e contribui para a segurança nacional e internacional, tendo em consideração as novas dinâmicas globais. De igual modo, a formação deve ser orientada para a apreensão dos novos processos de trabalho introduzidos pelo SIIOP, e a sua importância na agilização da prevenção e combate a incivildades, e na transmissão de competências que permitam manusear o SIIOP atingindo altos níveis de eficiência e eficácia (Guedes, 2010).

¹⁶ Anexo B, nº 3, alínea b.

¹⁷ Através dos Oficiais Responsáveis pelo SIIOP, que têm a competência para nomear os formadores necessários para assegurar a formação SIIOP e monitorizar a formação SIIOP (Anexo B).

¹⁸ São atribuições e competências da EG estão expressas no nº 3, alínea a. da NEP/GNR 2.20 (Anexo B).

Ao nível da formação SIIOP, encontra-se atualmente definida por despacho do Comandante Operacional¹⁹a calendarização da formação SIIOP para os CTer. de prioridade de implementação 1 e 2 para o ano de 2014 e 2015. Esta informação está expressa no Quadro nº 8 do Apêndice F.

4.6. Implementação do SIIOP e estado atual

Para fazer face à inexistência de um sistema informático comum à GNR com capacidade para responder às necessidades operacionais de todo o dispositivo, iniciaram-se em 2005²⁰, por parte da então 2ª Repartição²¹ do Comando Geral (CG) em colaboração com a Chefia de Serviço de Informática do CG (CSI/CG)²²os primeiros trabalhos para o desenvolvimento do SIIOP. Coube à CSI, juntamente com a DATINFOR, empresa escolhida para desenvolver o sistema, proceder ao levantamento de todos os critérios inerentes à condução do processo. Em 2006, o projeto SIIOP passou para a responsabilidade da 3ª Repartição²³, tendo sido constituído um grupo de trabalho e nomeado um Coordenador de todo o projeto e Chefe do Gabinete SIIOP. Este teria a responsabilidade de coordenar com a DATINFOR os trabalhos de análise, desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema, bem como de coordenar com o dispositivo territorial a formação e implementação do sistema na sua extensão. Com a reorganização da GNR em 2009²⁴, o Gabinete SIIOP passou a integrar a DI do Comando Operacional (CO), estando atualmente as suas atribuições e competências²⁵ definidas, ao nível da implementação do SIIOP, na NEP 2.20 da GNR, prevendo esta também os procedimentos para a implementação do SIIOP em ambiente de produção²⁶(Guedes, 2010).

Os prazos de implementação do SIIOP na GNR, são definidos pelo Planeamento de Implementação SIIOP, que é aprovado por sua vez pelo Comando da GNR e pela Tutela da

¹⁹ Informação nº 572/2014/DI de 18MAR14.

²⁰ De salientar no entanto, que o conceito do SIIOP era anterior a 2005, sendo que o Decreto Regulamentar nº 2/95, previa já no seu Artigo 1.º e 2.º uma base de dados com a finalidade de organizar e manter atualizada a informação necessária ao exercício das funções e missões da GNR. Neste contexto o SIIOP/GNR deveria limitar-se à recolha de dados para fins policiais.

²¹ A esta competia o estudo, o planeamento, a coordenação e relacionamento das atividades de informação e contrainformação de interesse para a missão da GNR, nos termos do Artigo 49.º do Decreto-lei nº 231/93.

²² Cfr. Artigo 86.º do Decreto-lei nº 231/93.

²³ Competia a esta o estudo, o planeamento, a coordenação e o controlo dos assuntos relativos a operações, organização, instrução e acionamento dos serviços de prevenção, de guarnição e honoríficos pedidos à Guarda, nos termos do Artigo 50.º do Decreto-lei nº 231/93.

²⁴ Cfr. Lei nº 63/2007, que aprova a orgânica da GNR.

²⁵ Cfr. nº3 alínea d. da NEP/GNR 2.20 (Anexo B).

²⁶ Cfr. nº4 da NEP/GNR 2.20 (Anexo B).

Instituição. Segundo este plano, a implementação desenvolver-se-ia em duas fases: a FASE I, prioritária, da qual faziam parte os CTer. do Porto, Faro, Setúbal, Aveiro, Lisboa e Braga, com implementação prevista até finais de 2009, e a FASE II, que compreendia os CTer. de Viseu, Santarém, Leiria, Coimbra e Viana do Castelo, com implementação prevista até finais de 2010. A implementação do SIIOP em todo o dispositivo da GNR, deveria estar concluído até finais de 2011, abrangendo o total dos vinte CTer. Tendo estes factos em consideração, em janeiro de 2008 iniciaram-se os primeiros trabalhos de implementação do projeto-piloto no DTer. de Gaia, do CT Porto, com o intuito de testar procedimentos na utilização dos novos documentos criados no sistema (Guedes, 2010).

No entanto, embora a calendarização da formação e implementação do SIIOP esteja devidamente estruturada e superiormente aprovada, esta tem sido sistematicamente alterada, com atrasos derivados a constrangimentos relacionados com a infraestruturização dos locais da GNR e à migração das máquinas para a Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI). Assim, o SIIOP tem vindo a ser estendido ao dispositivo à medida que as infraestruturas, comunicações, sistemas e equipamentos o permitem, assegurando as condições mínimas necessárias ao cabal funcionamento do sistema, ou seja, só após a infraestruturização necessária se encontrar concluída (Guedes, 2010).

No momento em que realizamos este Trabalho de Investigação, o SIIOP está implementado e em funcionamento real nos CTer. do Porto, Faro, Setúbal, Aveiro, Viseu, Lisboa, Coimbra e Braga, sendo que neste último a implementação é recente, datando de janeiro de 2014. Demais informações relativas à calendarização da formação, prioridade de implementação e o ponto de situação relativamente aos processos inseridos no sistema, encontram-se explorados no Apêndice F.

O período de tempo excessivamente longo que decorre para a implementação do SIIOP a todo o dispositivo, agravado pelos constantes constrangimentos verificados ao longo do processo, resultam numa conjuntura penalizadora para a Instituição, encontrando-se esta a trabalhar de formas diferentes e com um ritmos distintos. Nos CTer. onde o SIIOP se encontra já implementado, os militares são confrontados com a existência ocasional de baixa velocidade da rede, o que aliado ao número insuficiente de infraestruturas eletrónicas que por vezes se verifica, resulta em dificuldades em operar o sistema, penalizando consequentemente o trabalho operacional e potenciando casos de resistências à utilização do SIIOP (Guedes, 2010).

Capítulo 5

Trabalho de Campo – metodologia e procedimentos

5.1. Introdução

Tendo em consideração as palavras de Campenhoudt e Quivy (2008), a problemática do conhecimento científico resume-se à existência de hipóteses teóricas que devem ser contrapostas com dados de observação ou de experimentação. Para qualquer trabalho de investigação deverão ser postos em prática determinados princípios fundamentais; a descrição destes princípios denomina-se procedimento. Quando estes procedimentos são formalizados de forma particular, estamos perante diferentes métodos, ou seja, diferentes percursos concebidos de forma a melhor se adaptarem aos fenómenos estudados. Freixo (2012) define método como o estudo de um fenómeno da forma mais racional possível, evitando enganos e procurando evidências para as ideias, afirmações e conclusões ou como um “...conjunto de abordagens, técnicas e processos para formular e resolver problemas na aquisição objetiva do conhecimento” (Freixo, 2012, p. 84). Este autor destaca desta forma três métodos científicos: o método indutivo, o método dedutivo e o método hipotético-dedutivo. O primeiro destes métodos valoriza a experiência como ponto de partida; partindo da observação da realidade atinge a formulação científica através da generalização da sua observação. O método dedutivo, por sua vez, parte da teoria, da lei geral, deduzindo consequências lógicas aplicáveis à realidade por aplicação da racionalidade. Por fim o método hipotético-dedutivo, combina os dois métodos anteriores; extraindo a realidade através da teoria e captando a experiência para reformular e completar a teoria (Freixo, 2012).

Já Fortin (2003), considera existirem dois métodos de investigação, nomeadamente o quantitativo e o qualitativo. O método quantitativo baseia-se num processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis, de factos objetivos, com a finalidade de desenvolver e validar os conhecimentos, generalizando os resultados e predizendo os acontecimentos. O método qualitativo busca uma compreensão ampla e absoluta do fenómeno em estudo. O objetivo deste método é descrever ou interpretar, mais do que avaliar. Sarmiento (2013), aponta para além dos já citados métodos dedutivo e indutivo, o método de observação direta, o método crítico, o método experimental, o método

demonstrativo, o método sistemático, o método inquisitivo e o método histórico. Deste conjunto destacamos, em função da sua relevância para o trabalho em questão, o método inquisitivo, baseado no interrogatório escrito ou oral.

5.2. Metodologia do Trabalho de Campo

O método utilizado para a abordagem a este trabalho foi o método hipotético-dedutivo, uma vez que “A construção parte de um postulado ou conceito postulado como modelo de interpretação do fenómeno estudado. Este método gera, através de um trabalho lógico, hipóteses conceitos e indicadores para os quais se terão de procurar correspondentes no real” (Campenhoudt & Quivy, 2008, p. 144). Partiu-se assim de uma visão geral da teoria, expressa nos capítulos alusivos à Revisão da Literatura (Capítulos 2, 3 e 4), para a definição da problemática, expressa nas Hipóteses (dedução). Os dados recolhidos e analisados no Trabalho de Campo (Capítulo 6, 7 e 8) comprovaram ou desmentiram as Hipóteses colocadas (Capítulo 1), captando a essência real da problemática, o que por sua vez completou ou reformulou a teoria inicial (indução).

Aplicou-se também o método quantitativo, através da aplicação de inquéritos por questionário, os quais possibilitam quantificar uma multiplicidade de dados (Campenhoudt & Quivy, 2008). Complementarmente utilizou-se o método qualitativo, uma vez que foram realizadas entrevistas com esse mesmo carácter, de forma a obter “...informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Campenhoudt & Quivy, 2008, p. 193). Pode-se considerar desta forma presente o método inquisitivo proposto por Sarmiento (2013), pois existiu a aplicação de interrogatórios escritos e orais.

5.3. Procedimentos e técnicas

Segundo Fortin (2003), o método de colheita de dados é determinado pela natureza do problema de investigação em função das variáveis a estudar e da sua operacionalização. Cabe assim ao investigador proceder à conceção dos instrumentos de medida adequados às variáveis em estudo. A colheita de dados numa investigação científica, é efetuada pela observação da realidade, a qual permite ao investigador “...estabelecer ligações entre fenómenos e assim estabelecer uma base sustentada para a formulação de hipóteses” (Freixo, 2012, p. 194). Esta observação pode assim proceder-se de duas formas: a

observação direta e a observação indireta (Campenhoudt & Quivy, 2008). A observação direta caracteriza-se como a recolha de informação que é realizada diretamente pelo investigador, não se dirigindo aos sujeitos interessados. Já a observação indireta, à qual foi dada preferência no decorrer deste trabalho, consiste na informação obtida diretamente do sujeito do estudo, intervindo este na produção da informação (Campenhoudt & Quivy, 2008).

Posto isto, para a realização deste TIA, foi dada numa primeira fase (Revisão da Literatura) primazia à recolha de informação documental, através da pesquisa bibliográfica, utilizando para o efeito obras literárias de autores com reconhecida notoriedade nas temáticas apresentadas. Para a parte prática deste estudo, deu-se preferência à informação primária²⁷ sob a forma de inquéritos por questionário, aplicados diretamente aos sujeitos de estudo da investigação e entrevistas semiestruturadas. Aos dados recolhidos, foram posteriormente aplicadas técnicas de análise estatística. O recurso à informação secundária²⁸ foi acessório relativamente à utilização de informação primária, consistindo esta na análise de documentação e informação técnica facultada pelo Gabinete SIIOP.

5.4. Inquéritos por questionário

O questionário consiste num instrumento de recolha de dados constituído por um conjunto de enunciados ou questões que permite colher as opiniões e informação junto dos sujeitos do estudo. Este traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis, organizando e controlando os dados de forma a colher as informações de forma rigorosa (Freixo, 2012). Em termos gerais, um questionário pode ser constituído por perguntas abertas²⁹ e perguntas fechadas³⁰. Por sua vez estas podem ainda constituir-se como qualitativas, se descritas por palavras, ou quantitativas, se descritas por números (Hill & Hill, 2012).

No que é respeitante às perguntas fechadas, deverá portanto existir um conjunto de alternativas de resposta. Para que estas respostas possam posteriormente ser analisadas por meio de técnicas estatísticas, devem ter uma numeração associada, apresentando deste

²⁷ Aquela pesquisada para um fim específico, podendo ser quantitativa, qualitativa ou mista (Sarmiento, 2013).

²⁸ Informação produzida por terceiros (Sarmiento, 2013).

²⁹ Se requererem uma resposta escrita pelo respondente (Hill & Hill, 2012).

³⁰ O respondente escolhe a resposta entre as alternativas fornecidas (Hill & Hill, 2012).

modo uma escala de medida (Hill & Hill, 2012). As mais frequentemente utilizadas em questionários são as escalas nominais, que apresentam “...categorias de resposta qualitativamente diferentes e mutuamente exclusivas” (Hill & Hill, 2012, p.106), e as escalas ordinais que “...admitem uma ordem numérica das suas categorias (...) estabelecendo uma relação de ordem entre elas” (Hill & Hill, 2012, p.108).

5.4.1. Tipologia e recolha dos questionários

O questionário utilizado para a recolha de dados encontra-se dividido em dois instrumentos. O primeiro é referente à caracterização da amostra, ou seja, vocacionado para a obtenção de alguns dados pessoais e profissionais dos inquiridos. O segundo instrumento encontra-se dividido em três partes lógicas (A, B e C), e têm como objetivo, respetivamente, recolher informação sobre a formação SIIOP, sobre a informação criminal e a tomada de decisão e sobre a utilização do SIIOP. Este compreende perguntas de resposta aberta e fechada, sendo estas de natureza quantitativa e qualitativa. De salientar que sete das perguntas de resposta fechada são passíveis de serem enquadradas numa escala ordinal, nomeadamente a “escala de *Likert*”, escala que permite ao inquirido exprimir em que medida está de acordo ou em desacordo com o enunciado proposto, numerando-os sequencialmente de 1 a 5, ou de forma inversa, de 5 a 1 (Freixo, 2012). Assim sendo, nas referidas perguntas a escala está compreendida entre 5 (maior grau de concordância) e 1 (menor grau de concordância).

A elaboração do questionário supracitado foi da nossa autoria, sendo para a sua elaboração numa primeira fase utilizada a ferramenta *Microsoft Office Word 2010* e posteriormente, para efeitos de difusão aos inquiridos, a plataforma *online Google Forms*, sendo o respetivo *link* endereçado por correio eletrónico via Secção de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas (SOITRP) dos CTer. visados.

Seguidamente, o inquérito foi submetido a um pré-teste³¹, durante a primeira quinzena do mês de junho, com o intuito de verificar se as questões e as respostas foram compreendidas, evitar erros de vocabulário e de formulação e salientar recusas, incompreensões e equívocos (Ghiglione & Matalon, 2001). Este teve como destinatários os elementos integrantes do 19º curso de oficiais da GNR, tendo-se concluído que este se apresentava claro e compreensível em todos os seus aspetos.

³¹ Entendido como um ensaio do questionário em pequena escala (Ghiglione & Matalon, 2001).

O inquérito por questionário final foi sujeito à aprovação do Senhor Major Ferreira, orientador do presente trabalho, e à Direção dos Cursos da GNR na AM, os quais validaram os questionários que foram posteriormente integrados neste TIA. A aplicação do questionário final (Apêndice G) decorreu entre os meses de junho e julho de 2014, em oito CTer. da GNR.

5.4.2. Caracterização da amostra dos questionários

Qualquer investigação pressupõe a recolha de informação sob a forma de observações. Estas observações ou medidas dos valores das variáveis em estudo são fornecidos por um grupo de entidades. O conjunto total destas entidades designa-se de população ou universo. No entanto, poderá acontecer que o investigador não tenha recursos suficientes para observar cada um dos elementos do universo, cingindo-se assim a uma parte dos casos dessa população. Esta parte denomina-se amostra (Hill & Hill, 2012). Assim, a amostra é constituída por um conjunto de sujeitos retirados de uma população (Freixo, 2012). No entanto, para que a informação colhida através da amostra possa ser generalizada a toda a população, esta amostra terá que ser representativa (Sarmento, 2013).

A população em estudo é constituída pelos Comandantes (Cmdts.) de Destacamento e Posto Territorial (DTer. e PTer.) dos Comandos Territoriais (CTer. ou CT) onde o SIIOP se encontra a funcionar em real³², bem como pelos Chefes das Secções de Informações e Investigação Criminal e Núcleos de Investigação Criminal (SIIC e NIC) dos mesmos Comandos. Considerando um chefe de SIIC por cada CTer. e um chefe de NIC por cada DTer. e tendo em consideração a Portaria nº 1450/2008 que define a organização interna das Unidades Territoriais, considerou-se que o universo de estudo abrangeria trezentos e seis (306) militares³³.

A amostra representativa para este universo será portanto de acordo com Sarmento (2013) de cento e setenta e um (171) militares (Apêndice H). Recebemos um total de duzentos e dezassete (217) questionários preenchidos e válidos, sendo portanto a nossa amostra representativa da população em estudo.

³² Oito Comandos Territoriais, Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Lisboa, Setúbal e Faro.

³³ Distribuídos da seguinte forma: 8 Chefes de SIIC, 41 Cmdts. DTer., 3 Cmdts. SDTer., 41 Chefes de NIC e 213 Cmdts. de PTer. (Apêndice H).

5.4.3. Descrição dos processos de análise dos questionários

Os dados recolhidos foram tratados estatisticamente através do software *IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics 22*, complementado com o *Microsoft Office Excel 2010* no que diz respeito à elaboração de gráficos e tabelas.

5.5. Entrevistas

A entrevista, de uma forma geral, consiste numa “...técnica que permite o relacionamento estreito entre o entrevistador e o entrevistado” (Freixo, 2012, p. 220). Nas suas diferentes formas, a entrevista distingue-se pela aplicação dos processos de comunicação e interação humana (Campenhoudt & Quivy, 2008) com o objetivo de colher dados relativos às questões formuladas (Fortin, 2003). Freixo (2012) distingue as entrevistas, segundo a sua forma de operacionalização em estruturadas, quando as questões se encontram previamente formuladas segundo um guião prévio, e não-estruturadas, quando não existe recurso a guião, sendo de desenvolvimento livre. Já Ghiglione e Matalon (2001) distinguem três tipos de entrevistas, as não diretivas ou livres, as semidiretivas e as diretivas e standardizadas, sendo que as entrevistas não diretivas e as diretivas assumem um paralelismo, em termos de definição, com as entrevistas não estruturadas e estruturadas apresentadas por Freixo, respetivamente. A entrevista semidiretiva assume-se desta forma como sendo nem inteiramente aberta, nem encaminhada por perguntas precisas, existindo por sua vez uma série de perguntas-guias das quais é importante receber informação do entrevistado (Campenhoudt & Quivy, 2008).

Ghiglione e Matalon (2001) distinguem ainda quatro tipos de utilização para a entrevista de estudo: o controlo, a verificação, o aprofundamento e a exploração. Existe portanto uma adequação entre o tipo de investigação e o método de entrevista, de tal forma que ao controlo corresponde a entrevista diretiva, à verificação a diretiva e a semidiretiva, ao aprofundamento a semidiretiva e a não diretiva e à exploração a não diretiva. Já Fortin (2003), distingue três funções da entrevista: servir de método exploratório, servir de instrumento de medida ou servir de complemento a outros métodos.

5.5.1. Tipologia e recolha das entrevistas

Na presente investigação a aplicação de entrevistas visou principalmente a verificação da informação recolhida por intermédio dos inquiridos por questionário e o aprofundamento das conclusões daí retiradas, servindo portanto de complemento a este método. Por conseguinte, considerou-se adequado, para atingir este desiderato, a aplicação quer de entrevistas diretas quer de entrevistas semidiretas, com um carácter qualitativo.

Para este efeito, elaborou-se um guião de entrevista (Apêndice I), recorrendo ao *software Microsoft Office Word 2010*, constituído por seis questões (Q1 a Q6), que serviu de suporte quer às entrevistas diretas, quer às entrevistas semidiretas, na recolha da informação requerida pelas hipóteses formuladas. O mesmo guião incluía uma carta de apresentação, onde se clarificavam os objetivos do presente trabalho e da realização da entrevista. As entrevistas foram realizadas preferencialmente de forma presencial, utilizando para a gravação da conversa, após consentimento do entrevistado, um dispositivo de reprodução multimédia, vulgo *Media Player 4 (MP4)* da marca *Zipy Coyote*, sendo posteriormente as transcrições realizadas com recurso ao programa *Microsoft Office Word 2010* e remetidas ao entrevistado para eventuais correções ou complementos. Alternativamente, na impossibilidade da entrevista presencial, os guiões foram remetidos por correio eletrónico e posteriormente devolvidos pelo mesmo meio. Estas foram realizadas durante o mês de julho de 2014.

5.5.2. Caracterização da amostra das entrevistas

Tendo em atenção a distinção apresentada por Freixo (2012) das categorias de amostras, optou-se, para a aplicação das entrevistas, por selecionar uma amostragem não probabilística, não existindo portanto a mesma probabilidade de elementos da população serem integrados na amostra, ou seja, esta escolha não é aleatória. Consequentemente, optou-se pela técnica de amostra por seleção racional, sendo os entrevistados escolhidos consoante a correspondência entre as suas características e os objetivos do estudo.

As entrevistas foram dirigidas a diversas entidades de diferentes unidades e órgãos pertencentes à GNR, todas elas com responsabilidades de monitorização e acompanhamento da utilização e implementação do SIIOP no dispositivo territorial e com reconhecida experiência na área estudada. Por conseguinte, as entrevistas foram

direcionadas ao conjunto dos Comandantes Territoriais dos oito Comandos onde o SIIOP se encontra em ambiente de produção, bem como aos respetivos Oficiais Responsáveis pelo SIIOP. Foi ainda incluído como destinatário da entrevista o Diretor da Direção de Investigação Criminal (DIC) da GNR. Da população apresentada, foram recebidas um total de sete entrevistas, sendo que a caracterização dos entrevistados se encontra presente no Apêndice I.

5.5.3. Descrição dos processos de análise das entrevistas

Após transcrição das entrevistas, para efeitos de tratamento da informação recolhida optou-se por uma análise qualitativa do seu conteúdo. A análise de conteúdo foi o método de análise das entrevistas escolhido pois este “...permite, quando incide sobre um material rico e penetrante, satisfazer harmoniosamente as exigências do rigor metodológico e da profundidade inventiva, que nem sempre são facilmente conciliáveis ” (Campenhoudt & Quivy, 2008, p. 227). Para tal desiderato construámos grelhas de registo, nas quais se transcreveram excertos dos textos das entrevistas, que devido à sua extensão não foram integradas no presente TIA. Assim, foi possível comparar as respostas dos entrevistados, no sentido de encontrar aspetos comuns ou divergentes entre as diferentes entrevistas.

Capítulo 6

Trabalho de Campo – apresentação dos resultados

6.1. Inquérito por questionário

As respostas apresentadas pelos inquiridos foram sujeitas a análise estatística, através das ferramentas *SPSS Statistics 22* e *Microsoft Office Excel 2010*. Apresentam-se de seguida os dados recolhidos apontando a Variável, a Frequência Absoluta (f_i) e a Percentagem (%). A codificação das perguntas e respostas do presente inquérito por questionário podem se consultadas no Apêndice J.

A caracterização da amostra inquirida é transcrita nas Tabelas nº 1 e nº 2. Foram alvo do questionário as variáveis: Idade, Género, Tempo de Serviço, Categoria Profissional, Unidade de Colocação e Habilitações Literárias.

Tabela nº 1 - Caracterização dos inquiridos – Idade, Género e Tempo de Serviço

Idade			Género			Tempo de Serviço		
Variável	f_i	%	Variável	f_i	%	Variável	f_i	%
< 30	11	5,1%	Masculino	209	96,3%	< 10	15	6,9%
30 - 35	50	23,0%	Feminino	8	3,7%	10 - 15	74	34,1%
36 - 40	87	40,1%				16 - 20	79	36,4%
41 - 45	41	18,9%				21 - 25	29	13,4%
> 45	28	12,9%				> 25	20	9,2%

Tabela nº 2 - Caracterização dos inquiridos – Categoria Profissional, Unidade de Colocação e Habilitações Literárias

Categoria Profissional			Unidade Colocação			Habilitações Literárias		
Variável	f_i	%	Variável	f_i	%	Variável	f_i	%
Guardas	26	12,0%	CT Braga	28	12,9%	12º Ano ou Inferior	167	77,0%
Sargentos	152	70,0%	CT Porto	33	15,2%	Bacharelato	2	0,9%
Oficiais	39	18,0%	CT Aveiro	23	10,6%	Licenciatura	34	15,7%
			CT Coimbra	23	10,6%	Mestrado	14	6,5%
			CT Viseu	31	14,3%	Doutoramento	0	0,0%
			CT Lisboa	28	12,9%			
			CT Setúbal	26	12,0%			
			CT Faro	25	11,5%			

A Tabela seguinte explicita as funções que cada um dos inquiridos desempenha no dispositivo territorial da GNR. De notar que a maior parte dos inquiridos desempenha a função de Comandante de Posto Territorial (Cmdt. PTer.), sendo que as funções

compreendidas na amostra “Outro” correspondem a Cmdts. de Subdestacamento Territorial (SDTer.) e Adjuntos ou Comandantes em substituição dos Cmdts. PTer.

Tabela nº 3 - Respostas dos inquiridos à questão A1

A1		
Resposta	f_i	%
Chefe SIIC	5	2,3%
Cmdt. DTer.	32	14,7%
Chefe NIC	24	11,1%
Cmdt. PTer.	141	65,0%
Outro	15	6,9%

As seguintes Tabelas mostram as respostas às perguntas A2, A3 e A4, relativas à habilitação atual dos inquiridos. Cerca de 95% dos inquiridos afirma ter habilitação atual profissional e específica para as funções que desempenha. Destes, 54,4% considera que essa habilitação os torna mais aptos para a utilização do SIIOP. Dos inquiridos que responderam à primeira questão negativamente, cerca de 91% considera que a falta de habilitação para as funções que desempenha, não os torna menos aptos para a utilização do SIIOP.

Tabela nº 4 - Respostas dos inquiridos às questões A2, A3 e A4

A2	Variável	f_i	%	A3	Variável	f_i	%
	Sim	206	94,9%		Sim	112	54,4%
				Não	94	45,6%	
	Não	11	5,1%	A4	Sim	1	9,1%
					Não	10	90,9%

A Tabela nº 5, é respeitante à qualidade da formação SIIOP que é ministrada aos militares da GNR. Concordam 44,7% dos inquiridos que a formação SIIOP ministrada atualmente é Fraca (F) ou Muito Fraca (MF), sendo que 48,4% afirmam ser Suficiente (Suf.) e 6,9% consideram que a formação é Boa (B) ou Muito Boa (MB).

Tabela nº 5 - Respostas dos inquiridos à questão A5

A5			
Resposta	f_i	%	Soma
Muito Boa	4	1,8%	6,9%
Boa	11	5,1%	
Suficiente	105	48,4%	44,7%
Fraca	63	29,0%	
Muito Fraca	34	15,7%	

A Tabela seguinte enquadra-se já no Grupo B do questionário, sendo relativa à frequência de utilização do SIIOP pelos inquiridos. Podemos aquilatar face aos dados recolhidos que 47,5% dos inquiridos utilizam Muitas Vezes (MV) ou Sempre (S) o SIIOP na sua atividade diária. Já 30,4% dos inquiridos admite utilizar o SIIOP Algumas Vezes (AV) enquanto 22,1% utiliza poucas vezes (PV) ou Nunca (N) o sistema. Quando questionados sobre o motivo pelo qual não utilizavam o SIIOP frequentemente, 78 dos 117 indivíduos (66,7%) que responderam à questão B2 indicaram que o sistema não satisfaz as suas necessidades de informação (B2.4). Por sua vez, 64 indivíduos (54,7%) responderam que a não utilização se devia a outra razão (B2.5), apontando 47 destes a velocidade do sistema como a principal razão, o que corresponde a 73,4% destes inquiridos (Tabela nº 16 e 17, Apêndice K).

Tabela nº 6 - Respostas dos inquiridos à questão B1

B1			
Resposta	f_i	%	Soma
Sempre	42	19,4%	47,5%
Muitas Vezes	61	28,1%	
Algumas Vezes	66	30,4%	22,1%
Poucas Vezes	47	21,7%	
Nunca	1	0,5%	

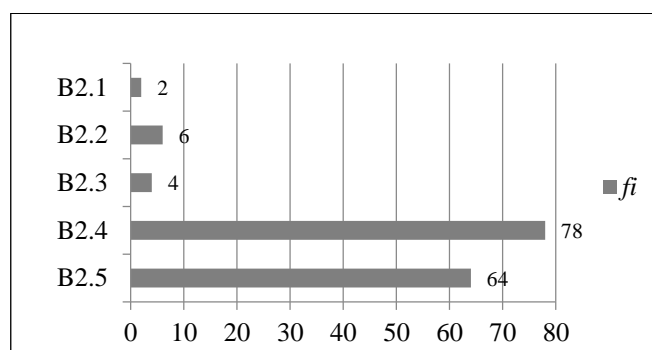


Figura nº 2 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B2

A Figura nº 3 é relativa à questão B3 e é respeitante às tarefas em que o SIIOP é utilizado pelos inquiridos no âmbito da sua atividade diária. Podemos inferir que 163 dos 217 inquiridos (75,1%) utiliza o SIIOP para a realização de pesquisas e consultas de informação (B3.1), 143 (65,9%) para o registo e consulta de processos-crime (B3.3) e 142 (65,4%) para a elaboração de escalas de serviço e registo diário (B3.2) O registo e consulta de processos de acidente (B3.4) é realizado diariamente por 87 dos inquiridos (40,1%) e a supervisão dos objetos reservados (B3.7) por 48 (22,1%) Por fim temos a elaboração de relatórios estatísticos (B3.5), a exportação de dados de violência doméstica (B3.6) e outras tarefas (Tabela nº18, Apêndice K).

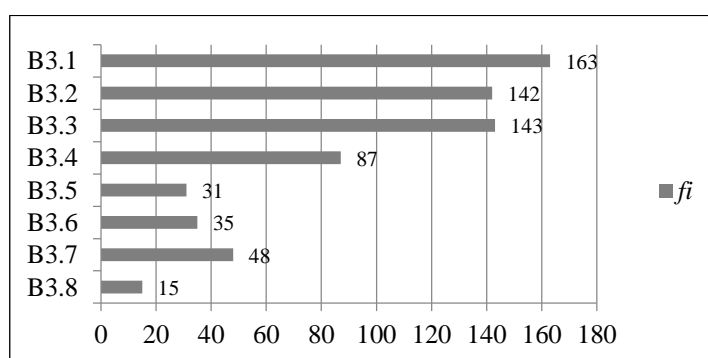


Figura nº 3 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B3

A próxima Tabela é respeitante à frequência com que os inquiridos realizam a supervisão dos documentos e objetos reservados pelos militares seus subordinados. Atendendo ao exposto podemos verificar que 37,3% dos inquiridos não realiza ou realiza Poucas Vezes a supervisão dos processos acometidos aos seus militares. Já 43,8% afirmam que o fazem Algumas Vezes enquanto 18,9% declaram que supervisionam os documentos e objetos reservados pelos seus militares Sempre ou Muitas Vezes. Podemos inferir através destes dados uma substancial falta de supervisão dos documentos e objetos reservados.

Tabela nº 7- Respostas dos inquiridos à questão B4

B4			
Resposta	f_i	%	Soma
S	8	3,7%	18,9%
MV	33	15,2%	
AV	95	43,8%	37,3%
PV	57	26,3%	
N	24	11,1%	

A Tabela nº 8 explicita se os inquiridos consideram que têm ao seu nível, acesso a todo o tipo informação criminal produzida em sede de inquérito pela estrutura de IC da GNR, sendo que na Figura nº 4 se encontra plasmada o tipo de informação a que os inquiridos que responderam negativamente à questão anterior necessitariam de ter acesso. Temos portanto que 65,4% dos inquiridos considera que tem ao seu nível toda a informação criminal necessária, contrastando com os 34,6% dos inquiridos que não o consideram. Cerca de 88% dos inquiridos que responderam negativamente a esta questão, o que corresponde a 61 dos inquiridos (Tabela nº 19, Apêndice K), apontou outros tipos de informação de que necessitariam, que se encontram explícitos na Figura nº 4. Da sua visualização depreende-se que 19 dos inquiridos (31,2%) considera que necessita da informação registada noutros centros de registo ou subunidades (B6.1), 13 (21,3%) da informação que não é carregada no sistema em virtude da não implementação do sistema na totalidade do dispositivo territorial da GNR (B6.2), 11 (18%) da informação relativa a inquéritos em curso (B6.3) e 9 (14,8%) da informação reservada a outros perfis de acesso. No extremo oposto encontram-se as matrizes de informação por tipo de crime (B6.8) e a georreferenciação (B6.9) dos mesmos, apontada por 5 dos inquiridos no seu conjunto.

Tabela nº 8 - Respostas dos inquiridos à questão B5

B5	Variável	f_i	%
	Sim	142	65,4%
Não	75	34,6%	

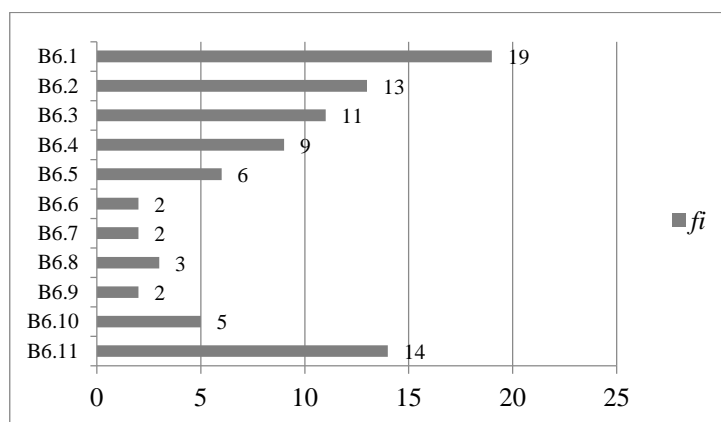


Figura nº 4 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B6

A Figura seguinte é referente a qual é a informação criminal que os inquiridos retiram do SIIOP. Analisando a Figura em questão podemos afirmar que a maior parte dos inquiridos utilizam o SIIOP para retirar informações sobre processos (B7.2) e objetos (B7.3), nomeadamente 156 e 135 dos inquiridos respetivamente. Este número corresponde por sua vez a 71,9% e 62,2% dos inquiridos (Tabela nº 20, Apêndice K). Relativamente aos formulários e documentos; estes são retirados do SIIOP por 75 dos inquiridos (34,6%) e os mapas e relatórios estatísticos por 47 dos inquiridos (21,7%).

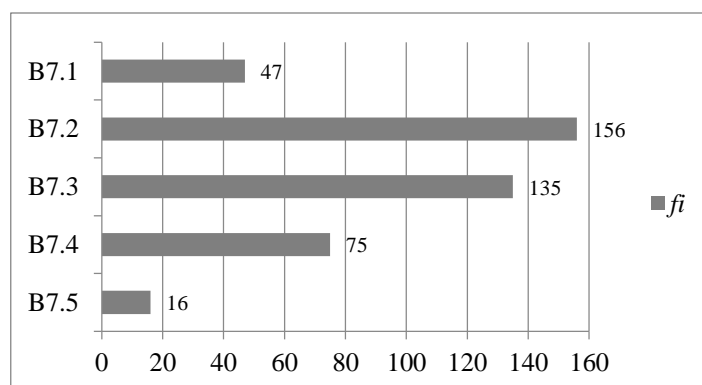


Figura nº 5 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão B7

A Tabela seguinte refere-se por sua vez às questões B8, B9 e B10, sendo que a primeira exprime o grau de concordância/discordância dos inquiridos relativamente à questão B8. Consideramos para este efeito para além da frequência e da percentagem, a soma das percentagens de concordância, Concordo Totalmente (CTt.) e Concordo (C), e de discordância, Discordo Totalmente (DT) e Discordo (D), bem como uma resposta neutra, Não Concordo Nem Discordo (NCND). O mesmo procedimento foi utilizado no segmento da tabela relativo às questões B9 e B10, mudando neste caso a nomenclatura consoante o sentido da questão; para a questão B9 as respostas possíveis são Muito Relevante (MR), Relevante (R), Razoavelmente Relevante (RR), Pouco Relevante (PR) e Nada Relevante (NR) e para a questão B10 são Muito Útil (MU), Útil (U), Razoavelmente Útil (RU), Pouco Útil (PU) e Nada Útil (NU).

No que é respeitante à análise dos dados recolhidos, podemos inferir que 47% dos inquiridos discorda que o SIIOP lhes disponibiliza toda a informação criminal necessária (B8), concordando 19,8% com a afirmação e mantendo 33,2% uma posição neutra. Relativamente à questão B9, 47,9% dos inquiridos concorda que a informação criminal disponibilizada pelo SIIOP é Relevante ou Muito Relevante, contrastando com 18,4% dos

inquiridos que consideram o contrário. Já 33,6% destes considera esta informação Razoavelmente Relevante. Por fim no que concerne à questão B10, 43,3% dos inquiridos considera a informação disponibilizada pelo SIIOP Útil ou Muito Útil para a sua tomada de decisão e ação de comando. Enquanto 33,6% dos inquiridos a consideram Razoavelmente Útil, 23% considera a informação disponibilizada pelo SIIOP como tendo pouca ou nenhuma utilidade no contexto da tomada de decisão e na sua ação de comando.

Tabela nº 9 - Respostas dos inquiridos às questões B8, B9 e B10

B8				B9				B10			
Resposta	f_i	%	Soma	Resposta	f_i	%	Soma	Resposta	f_i	%	Soma
CTt.	1	0,5%	19,8%	MR	28	12,9%	47,9%	MU	17	7,8%	43,3%
C	42	19,4%		R	76	35,0%		U	77	35,5%	
NCND	72	33,2%		RR	73	33,6%		RU	73	33,6%	
D	84	38,7%	47,0%	PR	35	16,1%	18,4%	PU	44	20,3%	23,0%
DT	18	8,3%		NR	5	2,3%		NU	6	2,8%	

No tocante ao Grupo C e à questão C1, esta segue também o modelo apresentado acima, adaptado para o grau de facilidade/dificuldade de utilização do SIIOP por parte dos militares inquiridos. Contempla desta forma cinco graus; Muito Simples (MSpl.), Simples (Spl.), Razoavelmente Simples (RSpl.), Difícil (Df.) e Muito Difícil (MDf.), nos quais a soma dos primeiros dois corresponde a uma facilidade de utilização e a soma dos últimos dois a uma dificuldade de utilização. Posto isto, temos então que 44,7% dos inquiridos considera que o SIIOP é uma ferramenta Difícil ou Muito Difícil de utilizar, contra 13,4% que o consideram Simples ou Muito Simples de utilizar. Já 41,9% dos inquiridos opta por uma posição intermédia considerando o SIIOP uma ferramenta de utilização Razoavelmente Simples.

Tabela nº 10 - Respostas dos inquiridos à questão C1

C1			
Resposta	f_i	%	Soma
MSpl.	1	0,5%	13,4%
Spl.	28	12,9%	
RSpl.	91	41,9%	
Df.	81	37,3%	44,7%
MDf.	16	7,4%	

A Figura nº 6, resume os dados relativos às respostas dos inquiridos à questão C2, respeitante aos aspetos que na ótica dos inquiridos dificultam a utilização do SIIOP. Analisando a referida Figura, detetamos como principal aspeto apontado, por 212 dos inquiridos, correspondendo este valor a 97,7% da amostra, a velocidade de rede

disponibilizada (C2.3) como elemento que dificulta a utilização do SIIOP. De notar que os erros no sistema (C2.4) e o interface pouco intuitivo (C2.6), abrangendo respetivamente 66,8% e 44,7% dos inquiridos, são também apontados pelos inquiridos como dois dos principais aspetos que dificultam a utilização do sistema. De resto 80 dos inquiridos (36,9%) referem a complexidade do sistema (C2.5) como um fator limitativo à utilização e 72 (33,2%) apontam ainda a inadequação do refinamento da pesquisa (C2.2). Dos 217 inquiridos ninguém considerou não existirem (C2.1) aspetos que dificultam a utilização do SIIOP. Demais informações encontram-se expressas na Tabela nº 21 do Apêndice K.

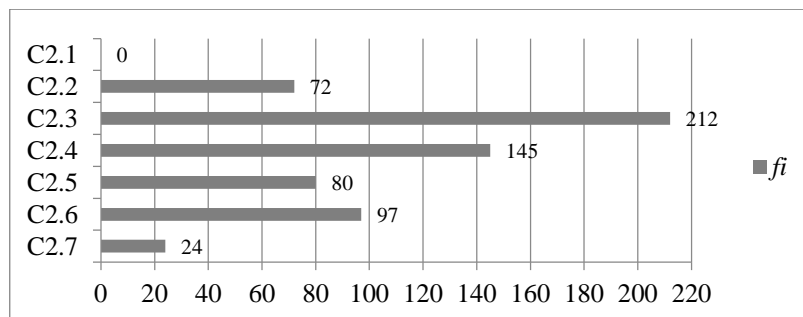


Figura nº 6 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C2

No que concerne à questão C3, na qual se pergunta aos inquiridos se consideram importante a adequação do SIIOP de forma a corresponder às necessidades da GNR em geral e da estrutura de IC em particular, as respostas encontram-se resumidas na Tabela seguinte, onde podemos observar que 95,9% dos inquiridos considera importante que esta adequação se materialize. Na sequência desta questão, os inquiridos foram também instados a justificar a sua opinião através de uma pergunta aberta. As opiniões recolhidas foram agregadas e sumarizadas na Figura nº 7, onde através de uma breve análise temos como principal impulso para a importância da adequação do SIIOP às necessidades da Instituição, a importância do SIIOP como mais-valia na atividade operacional (C3.1.2) da GNR e a necessidade da informação produzida pela GNR ser centralizada a nível nacional facilitando o seu acesso (C3.1.1). A correção das deficiências atuais (C3.1.3) é também um dos aspetos que 34 dos inquiridos (23,1%) acham importante desenvolver, bem como a uniformização de expediente e procedimentos (C3.1.5) e a partilha e intercâmbio da informação (C3.1.4). Como aspetos menos citados destacamos a necessidade de desenvolver o SIIOP para evitar reclamações dos cidadãos e melhorar a imagem da GNR (C3.1.8) e para desenvolver a capacidade analítica de informação criminal do sistema

(C3.1.9). Por último, salientar que 70 dos inquiridos optaram por não responder à presente questão, o que totaliza 32,3% da amostra (Tabela nº 22, Apêndice K).

Tabela nº 11 - Respostas dos inquiridos à questão C3

C3	Variável	f_i	%
	Sim	208	95,9%
Não	9	4,1%	

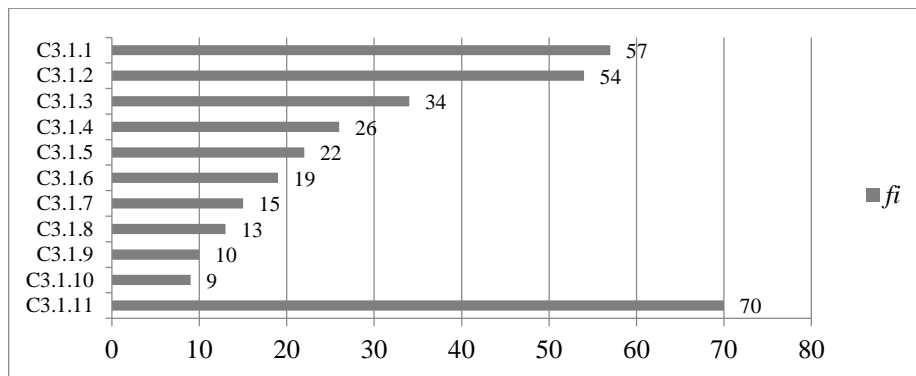


Figura nº 7 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C3.1

Por fim a Figura seguinte ilustra quais os aspetos que na opinião dos inquiridos poderiam ser melhorados no SIIOP. Atendendo ao exposto, destacamos a velocidade de rede do sistema (C4.1) apontada por 200 dos inquiridos, ou seja, 92,2% (Tabela nº 23, Apêndice K). De salientar também o melhoramento do sistema de modo a torná-lo mais simples e intuitivo (C4.2) e a fiabilidade e facilidade de pesquisa (C4.3).

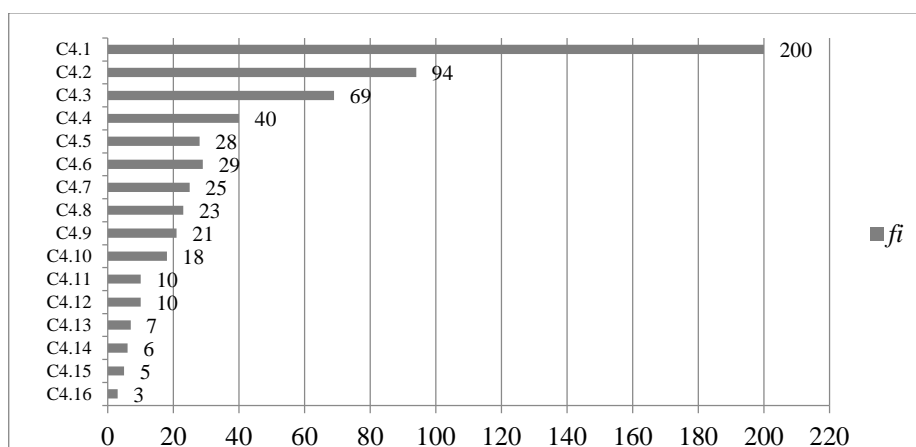


Figura nº 8 - Frequência das respostas dos inquiridos à questão C4

6.2. Inquérito por entrevista

O presente subcapítulo visa apresentar a análise qualitativa que foi realizada às entrevistas que foram concedidas no âmbito deste TIA. Para tal desiderato, e devido à extensão das mesmas, construíram-se grelhas de registo das respostas dos entrevistados, correspondendo cada grelha a cada uma das questões constantes no guião de entrevista. A caracterização da amostra dos entrevistados é apresentada no Quadro nº 1. A caracterização individual e a codificação dos entrevistados encontra-se presente no Apêndice I juntamente com o guião de entrevista.

Quadro nº 1 - Caracterização da amostra das entrevistas

Caracterização da Amostra - Entrevistas	
Idade	Média de 46 anos
Género	Todos do género Masculino
Posto	44% Coronel 28% Tenente-Coronel 28% Capitão
Função	1 Oficial da DIC 2 Comandantes de CTer. 4 Oficiais Responsáveis pelo SIIOP
Anos de Serviço	Média de 28 anos de serviço

O Quadro nº 2 exhibe as respostas dos entrevistados à Questão nº 1 (Q1) do guião de entrevista “Considera importante a informação criminal disponibilizada através do SIIOP na sua ação de Comando? E para as suas tomadas de decisão?”

Quadro nº 2 - Quadro de análise qualitativa da questão Q1

Entrevistado	Resposta
E1	<p>“Sim, considero importante a informação criminal disponibilizada através do SIIOP na ação de comando (...) sempre que nós temos de realizar estudos de análise de informação criminal, no âmbito de processos em concreto ou de fenómenos criminais mais genéricos, um dos instrumentos ou uma das ferramentas que nós utilizamos é o SIIOP, através da informação que lá está residente (...) esses estudos também se integram naquilo que é a minha ação de comando e aquilo pelo qual sou responsável em termos de missões e atribuições.”</p> <p>“No que diz respeito à tomada de decisão, o contributo do SIIOP é mais diminuto, isto porque nós por vezes temos que fazer pedidos de pesquisa a nível nacional, ou estudos de determinados fenómenos, e aí sim o SIIOP pode dar algum contributo válido, não tanto na tomada de decisão, mas nas opções que nós temos que fazer dentro de determinados processos (...) em termos da gestão normal da Direção, a informação do SIIOP, eu diria que tem alguma utilidade, embora a relevância não seja muito significativa.”</p>
E2	<p>“Não, porque eu não utilizo o SIIOP (...) para a minha tomada de decisão, seja aquilo que me for necessário, eu vou buscar a informação ao Núcleo de Análise de Informação Criminal (...) considero que o SIIOP funciona a um nível mais baixo, portanto, para a minha ação de comando no âmbito das informações, o SIIOP não é adequado.”</p>

E3	“O SIIOP é uma importante ferramenta de consulta e análise (...) A informação criminal é importante para a ação de Comando, pois vai dando dados atualizados sobre determinados indivíduos, permitindo associá-los aos locais onde praticaram atos ilegais (...) considera-se o SIIOP como uma mais-valia que permite um melhor balanceamento de meios no combate à criminalidade e na realização de um policiamento preventivo.”
E4	“A informação criminal disponibilizada pelo SIIOP, quando analisada em termos estatísticos operacionais ou estratégicos, ajuda a tomar decisões ao nível da orientação e a estabelecer prioridades de ação proativa ou interventiva na zona de ação do Comando.”
E5	“Sim. É especialmente importante que toda a produção de serviço efetuada pelas Subunidades e pelos Núcleos da IC seja correta e integralmente carregada no SIIOP. É em função daquela que, por exemplo, o Núcleo de Análise pode exercer a sua atividade e por sua vez produzir relatórios, posteriormente disseminados pelo dispositivo, que permitirão leituras mais apropriados dos fenómenos criminais e consequentemente mais sucessos no combate à criminalidade.”
E6	Não, o SIIOP não dá informação nenhuma e a pouca que dá, não se consegue utilizar (...) Considero que a informação que o SIIOP armazena é importante, mas aquela informação que conseguimos retirar do SIIOP não é. Deveria dar mais informação, para podermos tomar melhores decisões baseadas nas horas do dia, nos locais e direcionar as nossas patrulhas precisamente para esses locais...”
E7	A informação criminal disponibilizada através do SIIOP é importante (...) a guarda precisa de ter uma base de dados que recolha toda a informação ao longo do dispositivo, dada a dispersão territorial da Guarda (...) para a tomada de decisão, considero que poderia ser mais importante se fosse tratada, se chegasse aos Comandantes e aos decisores devidamente tratada...”

O Quadro nº 3 explicita as respostas à Questão nº 2 (Q2) “Efetua algum controlo sobre a forma como o SIIOP é utilizado pela estrutura de IC da sua Unidade? Como? Com que frequência?”

Quadro nº 3 - Quadro de análise qualitativa da questão Q2

Entrevistado	Resposta
E1	Nós temos analistas de informação criminal e só estes têm acesso ao SIIOP (...) só determinadas pessoas é que têm perfis de acesso ao SIIOP e essas pessoas têm acesso ao SIIOP por força das tarefas e funções que desempenham...” “Não obstante isso, hoje em dia a multiplicidade das bases de dados a que é possível aceder, têm, elas próprias, mecanismos de controlo, e o SIIOP também o tem, e assim, podemos dizer que o primeiro rastreio, relativamente ao controlo, é feito pelo próprio sistema e por quem gere o sistema (...) o que nós fazemos com alguma regularidade, é pedirmos determinado processo que esteja sob investigação e sobre o qual se estejam a elaborar relatórios de análise de informação criminal e depois, com base nesses processos e relatórios, por amostragem e de forma casuística, verificamos quais as bases de dados que foram consultadas e o que é que foi consultado em cada base de dados.” “Relativamente à frequência, também não temos uma frequência definida, ou seja, fazemo-lo às vezes com carácter mensal, às vezes bimensal, às vezes quinzenal, até para não criar nas pessoas uma certa habitualidade do controlo que é efetuado.”
E2	“Não, não o tenho feito.”
E3	“O parco controlo realizado, dada a ainda recente implementação do sistema é feito sobre a elaboração de NUIPC e AC, bem como a realização de Ofícios e Notas em SIIOP (...) O controlo feito tem tido uma periodicidade mensal e com o apoio do Sr Oficial responsável pelo SIIOP desta Unidade.”
E4	“O controlo de acesso á plataforma SIIOP já se encontra por excelência garantido. Tendo em conta que todos os acessos ao sistema; novos registos; alterações; consultas, ficam registados, permitindo determinar quem foi o autor da ação executada.”

E5	“O controlo é feito, na medida do possível, diariamente, controlando expediente, fazendo pesquisas e dialogando com o efetivo para apurar das eventuais dificuldades que se colocam e aferindo da necessidade de intervenção do <i>help desk</i> da Unidade ou do Gabinete SIIOP.”
E6	“Não, nunca. Primeiro porque a formação que nos foi dada a nível de Comando de Destacamento, nunca visou muito a parte do controlo (...) Depois na parte do controlo poucas são as ferramentas que nos deram e aquilo dependia muito do tempo que nós despendíamos pessoalmente para tentar explorar o sistema.” “Pessoalmente, não fiz nenhuma verificação ao nível da utilização da estrutura IC da unidade. No que diz respeito à “frequência” nunca fiz e quanto ao “como” também não.”
E7	“Enquanto Comandante de Destacamento fazia-o, principalmente na parte da violência doméstica (...) Nas funções de Oficial Coordenador do SIIOP, julgo que não será essa a missão do Oficial Coordenador do SIIOP, uma vez que existe um Chefe da SIIC e ele é que deverá fazer esta supervisão.”

O Quadro nº 4 expõe as respostas à Questão nº 3 (Q3) “Quais são os principais problemas/sugestões que lhe são transmitidos pelo efetivo da sua unidade, decorrentes da utilização do sistema?”

Quadro nº 4 - Quadro de análise qualitativa da questão Q3

E1	<p>“O primeiro prende-se essencialmente com a carência de informação. Essa carência de informação resulta de duas coisas: do facto do SIIOP não ser um sistema que esteja implementado em toda a estrutura da Guarda e portanto a informação que tem é sempre uma informação parcial e não total, por um lado; por outro lado, mesmo nos locais onde há SIIOP, nem toda a atividade de IC é registada no SIIOP.”</p> <p>“A segunda questão, reside na forma como está organizada a informação no próprio SIIOP (...) O facto de essa informação não estar organizada numa forma intuitiva, e às vezes até de uma forma coerente, também dificulta as próprias consultas e dificulta às vezes a extração de informação que ali está residente.”</p> <p>“A dificuldade no tratamento da informação do SIIOP, porque no âmbito do SIIOP, enquanto repositório de bases de dados, as próprias ferramentas de pesquisa e de coleta de dados que usa, são minimalistas nos resultados que traduzem.”</p> <p>“A não integração do SIIOP noutras bases de dados traz também aqui uma dificuldade acrescida (...) para ir à procura de determinado item de informação, ter que percorrer várias bases de dados sucessivas, consequência dessa ausência de integração.”</p> <p>“Há a necessidade efetiva de criar não só novos <i>layouts</i> de documentos, como também fazer a colheita de outro tipo de informação que o SIIOP neste momento não permite fazer.”</p> <p>“O SIIOP é uma ferramenta relativamente pesada e que para efeitos de trabalho, às vezes, esse trabalho vê-se dificultado por alguma morosidade do sistema (...) os seus utilizadores queixam-se sistematicamente de que quando estão a fazer um registo no SIIOP, o sistema vai abaixo ou não responde com rapidez. Isto acarreta-nos dois problemas: um problema de deficiente funcionamento do sistema, e isso obviamente que é mau, mas acarreta-nos um outro problema que é o descrédito das pessoas relativamente ao próprio sistema e portanto quando as pessoas não acreditam num sistema, a tendência é deixar de o utilizar.”</p>
E2	<p>O grande problema do sistema (...) é que não é um sistema intuitivo, fácil (...) não é apelativo, os militares têm alguma dificuldade em saber encontrar aquilo que precisam (...) nem todos os militares trabalham com o SIIOP no comando de Lisboa e há alguns que não trabalham mesmo porque não têm capacidade.”</p> <p>“A morosidade, que não tem propriamente a ver com o SIIOP, mas com o próprio sistema (...) os equipamentos não são os adequados.”</p>

<p>E3</p>	<p>“Os problemas: lentidão do sistema; o carregamento de dados sem valor para a elaboração do correspondente expediente; a dificuldade em anexar documentos, e em elaborar croquis de acidentes rodoviários; a falta de permissão para continuar a elaborar novos documentos tendo o original sido elaborado por militares de outros centros de registos, sendo que o primeiro centro de registo tem que enviar um alerta para um militar do outro centro de registos para posterior continuação de elaboração de documentos para que fique agregado ao mesmo processo; dificuldade em carregar moradas e códigos de locais (as moradas já deveriam estar criadas, bem como as entidades); problemas em ter a parte operacional e de Recursos Humanos na mesma base, sobrecarregando o sistema.”</p> <p>“As sugestões: Ser mais rápido e com menos janelas de interface.”</p>
<p>E4</p>	<p>“Os principais problemas que são transmitidos pelo efetivo residem na lentidão do sistema, que se materializa e agudiza na inserção de dados com o preenchimento dos modelos, na criação dos objetos e ainda na elaboração da escala de serviço. Um dos problemas ainda mencionados é a possibilidade que o sistema permite de se poder criar várias vezes um objeto para a mesma morada ou outro dado, dependendo de como se escreve.”</p> <p>“Sugestões para a melhoria do sistema passam sempre pela maior rapidez, para que fosse intuitivo para o utilizador o preenchimento dos diversos documentos, bem como a consulta do pretendido. Talvez se deva ponderar se as escalas de serviço, ou mesmo o registo de correspondência devem continuar no sistema ou ser retirados.”</p>
<p>E5</p>	<p>“Dado que o SIIOP está numa fase inicial de implementação (JAN14) nesta Unidade, existem as dificuldades normais de quem está a dar os primeiros passos. Todavia, com mais experiência e o esforço de todos e a necessária ação de comando para que ninguém esmoreça e os dados no sistema introduzidos possam garantir fiabilidade, o desempenho tende a ter níveis mais apreciáveis. Um grande óbice e fonte de resistência ao sistema continua a ser a sua velocidade, que se encontra aquém do desejável.”</p>
<p>E6</p>	<p>“O <i>feedback</i> que vem da sua utilização, é que é complexo, no início tínhamos muitas queixas porque os militares que não estavam adaptados ao sistema, e a morosidade das linhas de comunicação, levavam a que muitas vezes o programa acabasse por ir abaixo.</p> <p>“O SIIOP é muito complexo. (...) tem que ser tornado mais <i>“user-friendly”</i>.”</p> <p>“Uma sugestão clara, era melhorarem os canais de comunicação para que o sistema fosse mais rápido e eficaz a todos os níveis, não só ao nível do Comando mas ao nível dos Postos também, que é onde o sistema deve ter mais fluidez.”</p>
<p>E7</p>	<p>“O sistema não é amigo do utilizador, a velocidade, o peso do sistema que o torna muito lento, e é a quantidade de campos que existem que muitas vezes não se percebe a finalidade deles estarem no SIIOP. São os principais problemas apontados pelos militares, se bem que à medida que os militares vão trabalhando e vão entrando na rotina, a complexidade do sistema vai deixando de existir e vão-se habituando a trabalhar no mesmo.”</p> <p>Relativamente a sugestões, ao nível da velocidade, o aumento da velocidade, aliás muitos dos utilizadores primários, o pessoal da patrulha, quem insere dados, quem carrega dados, o principal problema apontado é a falta de velocidade (...) Relativamente a quem tem funções de comando, Comandantes de Posto, Comandantes de Destacamento era importante ter um feedback do sistema, ou seja, estamos a carregar lá os dados dos crimes todos e depois não temos o sistema a fazer-nos por exemplo, os mapas da justiça no final do mês.”</p>

O Quadro nº 5 apresenta as respostas à Questão nº 4 (Q4) “Quais são os aspetos que considera que poderiam ser melhorados no SIIOP, quer ao nível do seu interface quer ao nível do processamento, tratamento e acesso à informação criminal?”

Quadro nº 5 - Quadro de análise qualitativa da questão Q4

<p>E1</p>	<p>“Há que reorientar a finalidade do SIIOP, se o SIIOP é para informação policial e informação criminal essa deve ser efetivamente a orientação do SIIOP e essa reorientação deveria levar a que o SIIOP efetivamente fosse construído ou redesenhado tentando atingir essas finalidades e suprir as necessidades daqui decorrentes.”</p> <p>“Depois há todo um conjunto de formatos de documentos e <i>layouts</i> sobre os quais a informação é recolhida, que parecem estar obsoletos ao nível da informação que recolhem (...) redefinir documentos de forma que a informação que lá esteja seja aquela informação que efetivamente mais falta faz e mais válida seja no desenvolvimento da atividade da Guarda, quer seja a atividade de informações quer seja a atividade de informação criminal.”</p> <p>“Considero que é importante dar uma nova organização ao SIIOP, uma nova categorização à informação, criando depois vias ou veios condutores que permitam interligar toda esta informação. Parece-me importante também, como já referi, não só categorizar a informação como classificar a informação, e classificá-la por níveis de importância diferenciados e através desses níveis de importância diferenciados criar também perfis de acesso diferenciados relativamente ao SIIOP.”</p> <p>“Permitir que o SIIOP seja uma base de dados interligável com outras bases de dados e que permita a exportação de dados e informação (...) seria importante que o SIIOP permitisse exportar informação georreferenciada, porque pode interessar obter os registos do SIIOP implantados sobre uma determinada área geográfica.”</p>
<p>E2</p>	<p>“Precisamos de bons equipamentos, mais rápidos (...) a plataforma assenta num canal de condução de dados que devia funcionar também.”</p> <p>Relativamente ao tratamento da informação, o sistema dá-me informação, mas eu não preciso de ir ao SIIOP para ter essa informação (...) o NAIC, que além da própria informação que tem, toda a que está introduzida no SIIOP e toda a outra, faz o tratamento da informação, mediante aquilo que eu necessitar. É isso é que me vai ajudar à decisão.”</p>
<p>E3</p>	<p>O acesso aos NUIPC, pois os que são elaborados fora do nosso centro de registo, apenas é possível acessar a estes sabendo o número do mesmo, o que dificulta a sua pesquisa e acesso.</p>
<p>E4</p>	<p>“A velocidade de navegação devia ser aumentada, e serem revistos os critérios de atribuição de perfis de acesso específicos para utilizadores da estrutura de IC, contemplando uma maior amplitude de pesquisa e conseqüentemente uma menor restrição de acesso à informação contida no sistema”</p>
<p>E5</p>	<p>“De momento interessava melhorar essencialmente a velocidade do sistema, que não raras vezes desespera os militares e em particular os cidadãos que aguardam impacientes o fim do atendimento.”</p>
<p>E6</p>	<p>“Há dois aspetos que são introduzidos no SIIOP que nós provavelmente não devíamos introduzir no SIIOP, o SIIOP devia ser um SI que nos permitisse controlar a parte criminal e a parte contraordenacional (...) a sinistralidade rodoviária, porque são inseridos lá os acidentes de viação, com todas as dificuldades que isso acarreta (...) Quanto à parte das escalas, carregou-se mais isso no sistema, é moroso, não funciona ou funciona mal.”</p> <p>“Portanto deve retirar-se o que é excesso, criar um sistema de informações e operações concreto, os demais subsistemas, sejam todos interligáveis uns com os outros, que comuniquem bem uns com os outros e que o SIIOP seja um repositório de investigação criminal da GNR, que tenha os registos criminais que são feitos pelos nossos Pter. e que efetivamente ainda consiga coligar também aqui, porque também muitas vezes está relacionada, a parte contraordenacional, de uma forma muito mais simples do que aquilo que é hoje. Considero que é isso que é preciso melhorar.”</p>
<p>E7</p>	<p>Considero que deveriam existir relatórios pré-definidos, que dessem informação aos diversos escalões; estatísticas, tratamento de informação que o sistema poderia fazer e dá-la a determinados utilizadores, principalmente àqueles que têm funções de pesquisa e de comando. Para além disso, poderia deixar que os próprios utilizadores criassem os seus próprios relatórios, o que o sistema neste momento não permite; permite fazer pesquisas, mas não permite fazer muitos relatórios, e os que tem de momento são muito incipientes.”</p>

O Quadro nº 6 exhibe as respostas à Questão nº 5 (Q5) “Considera importante que a GNR adeque o SIIOP de forma a corresponder às expectativas dos utilizadores?”

Quadro nº 6 - Quadro de análise qualitativa da questão Q5

E1	“Sim, é importante que o SIIOP consagre duas premissas: que tenha informação em termos de quantidade, isto é que tenha muita informação, mas também é importante que essa informação tenha qualidade. Em suma, a informação tem que ser em quantidade para que nós do muito possamos retirar aquilo que efetivamente nos interessa, e tem que ter qualidade no sentido dela ser adequada e responder efetivamente às nossas necessidades. Considero que o SIIOP tem que estar desenhado para que quem o utiliza ou quem a ele acede consiga encontrar a informação que é suposta lá estar e que efetivamente seja disponibilizada de acordo com as necessidades, não faz sentido que o SIIOP seja um mero repositório para que depois as pessoas, quando tenham necessidade da informação, não encontrem nele aquilo que precisem.”
E2	“Sem dúvida. Neste momento, não vai de encontro à grande maioria das necessidades do dispositivo, devia ser um sistema simples e adaptado à realidade da Guarda.”
E3	“Sim, o programa é uma mais valia, mas nos tempos de hoje require-se que seja um programa simples e de fácil utilização, quer no seu carregamento, quer na sua consulta. Além do mais permite que todo o expediente esteja atualizado e tenha um tratamento homogéneo ao nível das Unidades da Guarda.”
E4	“É da maior importância que o sistema esteja adequado às expectativas dos utilizadores, de modo a ser encarado como algo facilitador do serviço diário e não como mais um problema a acrescentar aos problemas do dia-a-dia.” “É essencial que no século XXI uma Força de Segurança tenha disponível um Sistema que lhe permita a introdução, partilha, gestão e pesquisa de informações de molde a ser possível materializar uma resposta credível aos cidadãos que são o fim último do serviço prestado pelas FFSS.”
E5	“Sim. É essencial que se aborde e resolvam as dificuldades ao nível que se vem referindo.”
E6	“Completamente. O sistema deve evoluir de forma a possibilitar aos Comandantes tirarem informação do sistema, saberem onde é que o crime ocorre, a que horas é o crime, que tipo de crime é que está a ocorrer e a partir dessa observação, saberem o que é que podem fazer onde, onde é que devem empenhar o seu esforço, os seus meios, as suas patrulhas. (...) Até nos podia facultar estatísticas diárias ou semanais do que está a acontecer, sem grandes dificuldades e sem fazer pesquisas, uma espécie de <i>pop-ups</i> , às quais o Comandante, ao abrir o seu perfil, tinha acesso imediato, que lhe diziam o que estava a acontecer e quais eram os principais pontos de interesse. Hoje em dia estamos numa era em que isso é tudo possível, é preciso é haver dinheiro, é preciso é haver capacidade para pensar as coisas e mais, falarem com o terreno, que é quem tem as necessidades.”
E7	“Vital. A Guarda, tem que ter uma base de dados funcional e que toda a gente carregue, toda a gente consulte, porque hoje em dia não se compreende uma polícia que se quer moderna não tenha uma base de dados de informação criminal.”

O Quadro nº 7 apresenta as respostas à Questão nº 6 “Considera que os militares recebem formação adequada para operar com o SIIOP?”

Quadro nº 7 - Quadro de análise qualitativa da questão Q6

E1	<p>“Relativamente à qualidade da formação não serei a pessoa mais avalizada para me pronunciar sobre ela. No entanto sei que é dada formação e que a formação vai ao encontro do que são as necessidades efetivas das pessoas para fazerem as pesquisas e para trabalharem dentro do SIIOP (...) Por vezes, o hiato temporal que decorre entre a formação e o momento em que é disponibilizado o acesso ao SIIOP é demasiado grande. Quando este hiato temporal é muito grande, é sempre prejudicial, porque as pessoas ao concluírem a formação, seria espectável que imediatamente a seguir à formação entrassem em fase de utilização. Ora quando isto não acontece e os períodos são muito dilatados, as pessoas esquecem o que aprenderam na formação. O segundo problema que resulta por vezes destes hiatos temporais, é que entre a formação que é dada e o início do acesso já ocorreram alterações no sistema e portanto a própria formação além de se perder porque o indivíduo não a utiliza, às vezes acaba por já estar ultrapassada e de alguma forma ser obsoleta porque o sistema entretanto já mudou, já assume novas funcionalidades.”</p>
E2	<p>“Houve formação inicial, e houve algumas atualizações, porque como o SIIOP não entrou em todos os destacamentos ao mesmo tempo, as subunidades que ficaram mais atrasadas depois tiveram uma nova formação, que não deixa de ser a mesma com uma duração de 3 dias ou 4 dias (...)é suficiente para começar a trabalhar, mas para os militares para terem uma boa formação de SIIOP era necessário essa tal semana mas porventura mais individualizada e com casos práticos.”</p>
E3	<p>“A formação que os militares recebem é elementar, o que se compreende pela necessidade de desviar o mínimo possível os efetivos da atividade operacional, sendo certo que os conhecimentos se consolidam verdadeiramente com a utilização desta ferramenta informática. Deveria ser equacionada uma reciclagem anual para renovar conhecimentos e aprofundar as potencialidades do Sistema.”</p>
E4	<p>“Os militares da Unidade receberam a formação inicial, aquando da implementação do SIIOP neste Comando. Posteriormente ocorreram algumas ações ministradas pelo Gabinete SIIOP dirigidas aos Comandantes de Posto e Destacamento. No âmbito da Formação Contínua de Aperfeiçoamento e Atualização têm sido ministrados nos Destacamentos algumas ações pelos formadores dos respetivos Destacamentos. No entanto parece-me que deveria existir periodicamente (anual?) formação dirigida aos formadores dos Destacamentos para assim serem informados das alterações que vão sendo introduzidas no sistema e poderem replicar ao efetivo.”</p>
E5	<p>“A formação recebida (uma semana) a todo o efetivo da Unidade foi a superiormente julgada necessária e adequada para aceder ao sistema e tirar dele o rendimento necessário para o exercício das funções que a cada militar estão cometidas, sem olvidar que a prática é a mãe de todos os sucessos”.</p>
E6	<p>“Para operar sim. Os militares, os que estão na base? Mais ou menos... principalmente a prática faz a perfeição e eles arranjam determinados “caminhos” alternativos para chegar ao destino. O problema é que depois ficam “mil” de objetos diferentes criados no SIIOP, que são “mil” vezes a mesma morada, escrita de “mil” maneiras diferentes.”</p> <p>“A formação é adequada para o utilizador, não é tão adequada para o utilizador-gestor, o gestor de meios, e não é tão adequada porque, primeiro já foi há muitos anos, e depois porque exige muito da exploração pessoal de cada um. A Guarda devia ter bons profissionais para explicarem aquilo que podemos fazer; eu como Cmdt. de DTer. nunca soube exatamente o que podia explorar no SIIOP. Porque, houve uma altura que eu tentei, que me esforcei, que demorei demasiado tempo a fazer essas explorações, tentei em tempos distintos, e os resultados que obtive foram sempre os mesmos; foi dificuldade, foi morosidade, foi não obter respostas, o que leva a uma coisa: desistir. E não houve formação que me colmatasse isso.”</p>
E7	<p>“Considero que os militares recebem a formação inicial adequada, depois deveria ser especializada, quer por especialidades quer por hierarquia, se bem que o meu Comando como já recebeu formação há alguns anos, tenho noção que este aspeto tem sido melhorado. No entanto, a formação inicial que recebemos, foi tudo na ótica do utilizador alimentador do sistema e não do utilizador que poderia “beber” informação do sistema.”</p>

Capítulo 7

Trabalho de Campo – análise e discussão dos resultados

7.1. Inquérito por questionário

A população inquirida é composta pelos Comandantes de Destacamento, Subdestacamento e Postos Territoriais, bem como pelos Chefes de SIIC e NIC dos oito Comandos onde o SIIOP se encontra a funcionar em ambiente de produção. Da amostra recolhida verifica-se que a maioria dos inquiridos se encontra entre os 30 e os 40 anos, sendo que apenas 5,1% dos entrevistados tem menos de 30 anos. A maioria é do sexo masculino, 96,3%, tendo a maior parte entre 10 e 20 anos de serviço. Relativamente à categoria profissional, a amostra conta 70% de Sargentos, 18% de Oficiais e 12% de Guardas. Tendo em conta a percentagem expectada³⁴, podemos inferir que existem ainda militares da classe de Guardas que ocupam funções organicamente atribuídas a militares da classe de Sargentos, tendo também em consideração claro, circunstâncias da atividade operacional, tais como licenças de férias que podem levar a que alguns militares assumam funções de comando em substituição. No que é respeitante à Unidade de Colocação esta mostra-se uniforme, sendo a mais alta o CT Viseu, constituindo 14,3% da amostra e a mais baixa os CT Aveiro e CT Coimbra com 10,6%. Por fim, no que concerne às habilitações literárias 77% dos militares da amostra possuem no máximo o 12º Ano de escolaridade, seguidos por 15,7% dos militares que possuem um Mestrado.

No grupo A, relativo à formação SIIOP, temos então que no respeitante à função desempenhada a amostra é maioritariamente composta por Cmdts. PTer., o que atendendo à orgânica da GNR é facilmente justificável. Dos militares apresentados a grande maioria, 94,9% possui habilitação profissional atual e específica para as funções que desempenha. Destes militares, 54,4% consideram que esse facto os torna mais aptos para a utilização do SIIOP. No entanto, se atendermos à percentagem de militares que não possui habilitação profissional atual e específica, 5,1% da amostra, cerca de 91% destes militares não considera que o facto de não possuírem essa formação os torna menos aptos para utilizar o SIIOP. No que respeita à formação SIIOP ministrada aos militares do dispositivo

³⁴ A população é de 306 militares, dos quais se calculou, com base na orgânica da GNR que 52 seriam Oficiais (Cmdts. DTer., SDTer. e Chefes SIIC) e 254 Sargentos (Cmdts. PTer. e Chefes NIC). Isto corresponde a uma percentagem de 17% de Oficiais e 83% de Sargentos.

territorial, 44,7% considera que esta é Fraca ou Muito fraca, 48,4% Suficiente e apenas 6,9% Boa ou Muito Boa. Relativamente a esta variável, a média (μ) das respostas é 2,48, o que confirma os resultados obtidos, entre Suficiente e Fraca, sendo o valor do desvio padrão (σ) igual a 0,882, ou seja, a dispersão dos resultados não é muito significativa. (Figura nº 21, Apêndice K). Se atendermos às respostas dos inquiridos tendo em atenção a função que desempenham, as diferenças entre as respostas não são também significativas.

Analisando ainda a temática da formação SIIOP e tendo presente de antemão que só recentemente o SIIOP foi implementado no CT Braga, sendo portanto a formação neste âmbito atual e ministrada diretamente pelo Gabinete SIIOP, considerou-se importante verificar se as respostas dos inquiridos desse CTer. à questão A5, diferiam dos demais. Recorrendo a uma tabulação cruzada realizada no SPSS (Tabela nº 24, Apêndice K) verificamos que a percentagem de inquiridos que consideram a formação SIIOP Muito Fraca ou Fraca é substancialmente mais baixa que os restantes CTer., cifrando-se nos 21,4%, contra por exemplo 30,4% do CT Coimbra e 64,3% do CT Lisboa. Esta diferença reflete-se nos outros parâmetros, com 67,9% dos inquiridos do CT Braga a considerarem a formação SIIOP Suficiente, a mais alta dos oito CTer., e 10,7% a considerarem a formação Boa ou Muito Boa, sendo este valor só suplantado por 13% dos inquiridos do CT Coimbra. Podemos concluir face aos números apresentados que a perceção dos inquiridos colocados no CT Braga sobre a formação ministrada no âmbito do SIIOP, é mais positiva, quando comparada com o restante dispositivo. A esta situação não será alheio o facto de, como apontamos, a formação e a implementação do SIIOP no CT Braga ser a mais recente do dispositivo territorial da GNR.

No Grupo B, respeitante à informação criminal e à tomada de decisão, temos que 22,1% dos inquiridos admite utilizar pouco ou nada o SIIOP, 30,4% utiliza Algumas Vezes e 47,5% dos inquiridos utiliza o SIIOP Muitas Vezes ou Sempre. Estes valores apontam para uma utilização regular do SIIOP pela maior parte dos inquiridos, facto que é confirmado pela média relativamente elevada das respostas ($\mu = 3,44$) sendo no entanto, o $\sigma = 1,049$, o que aponta para uma dispersão elevada das respostas. (Figura nº 21, Apêndice K). Os inquiridos que desempenham funções de Cmdt. PTer. apresentam a percentagem mais alta de frequência de utilização, com 54,6% a afirmar que utiliza o SIIOP Muitas Vezes ou Sempre (Tabela nº 25, Apêndice K). No extremo oposto apontamos os Cmdts. DTer., na medida em que 37,5% dos inquiridos que desempenham estas funções afirmam utilizar Poucas Vezes ou Nunca o SIIOP. Já os 117 dos inquiridos que responderam à questão B2, apontam como causas da não utilização do SIIOP, o facto de o sistema não

corresponder às suas necessidades de informação e a velocidade de rede disponibilizada. Relativamente à primeira causa, cruzando esses dados com a função desempenhada pelos inquiridos, podemos inferir que são os Cmdts. de PTer. e Cmdts. de DTer. (respetivamente 53,8% e 21,8% dos inquiridos que responderam à questão), que apontam a não correspondência da informação do SIIOP com as suas necessidades de informação como motivo para não a utilização do sistema (Tabela nº 26, Apêndice K). No respeitante à velocidade, este valor é também significativo, atingindo 73,4% dos inquiridos que apontaram outros motivos que não os expressos na questão B.2 para justificar a não utilização do SIIOP (Tabela nº 17, Apêndice K).

No referente às tarefas que os inquiridos realizam com o SIIOP no âmbito da sua atividade diária, destacam-se as pesquisas, os registos diários e o registo e consulta de processos-crime e de acidente. Se atendermos às tarefas mais realizadas consoante a função desempenhada (Tabela nº 27, Apêndice K), temos que 62,5% dos Chefes de SIIC utilizam o SIIOP para efeitos de pesquisa simples e compostas de informação, bem como os Cmdts. DTer. e os Chefes NIC (32,1% e 40,9%), sendo que uma parte apreciável destes utiliza ainda o SIIOP para efeitos de registo e consulta de processos-crime (22,2% e 40,9% respetivamente). Já os Cmdts. PTer. e os militares com outras funções dão predominância aos registos diários e à elaboração de escalas de serviço (ambos cerca de 24%), seguidas das pesquisas e do registo de processos-crime. Esperávamos, em virtude das funções de Comando que os inquiridos desempenham, que a percentagem de militares a elaborar relatórios estatísticos e a monitorizar os dados de violência doméstica fosse mais elevada, mas tal não se verifica. O mesmo sucede com a supervisão dos processos reservados pelos militares, o que de certa forma confirma os dados da questão B4, na qual podemos observar que 37,3% dos inquiridos admite supervisionar Poucas Vezes ou Nunca os objetos reservados pelos seus militares, sendo que 43,8% declaram fazê-lo Algumas Vezes e apenas 18,9% o faz com muita frequência. Estes dados são reforçados se cruzarmos as respostas da questão B4 com a função desempenhada pelo inquirido (Tabela nº 28, Apêndice K), verificando nesse caso que mais de 50% dos Cmdts. DTer. e Chefes NIC não supervisiona frequentemente os objetos reservados pelos seus militares e que a maior parte dos militares que desempenham as restantes funções apenas o faz Algumas Vezes.

No tocante ao acesso a toda a informação necessária, 65,4% dos inquiridos considera que tem acesso à informação criminal produzida em sede de inquérito pela GNR que necessita. Se convertermos esta proporção para as funções desempenhadas pelo inquirido (Tabela nº 29, Apêndice K), obtemos que 68,1% dos Cmdts. PTer. e 65,6% dos

Cmdts. DTer. considera ter acesso a toda a informação necessária, em contraste com os Chefes NIC (58,3%) e com os militares que desempenham outras funções (53,3%) não sendo contudo esta diferença significativa. Dos 75 inquiridos que declararam não ter acesso a toda a informação necessária, 81,3% dispuseram-se a apontar a informação de que necessitariam, indicando a informação registada noutros centros de registo, a informação que não é carregada no sistema e a informação sobre inquéritos e processos-crime em curso como principais necessidades de informação criminal. De salientar a última necessidade apontada; tendo em conta que os 41,7% dos Chefes de NIC inquiridos (Tabela nº 29, Apêndice K) considerou não ter acesso a toda a informação criminal necessária, a inclusão da informação sobre inquéritos e processos-crime em curso vai de encontro às eventuais necessidades da IC operativa, na qual se incluem os NIC. Quanto à informação retirada do SIIOP pelos inquiridos, esta é maioritariamente informação sobre processos e objetos. Esta tendência verifica-se se analisarmos a relação entre informação retirada do SIIOP e a função do inquirido, sendo estes dois tipos de informação a mais solicitada pela generalidade das funções. De notar que nos inquiridos que desempenham outras funções, a recolha de formulários e documentos do SIIOP é realizada por uma percentagem significativa dos inquiridos, 33,3%, encontrando-se ao mesmo nível que a recolha de informações sobre processos (Tabela nº 30, Apêndice K).

Tendo em atenção a questão B8, relativa à concordância/discordância da afirmação "O SIIOP disponibiliza todo o tipo de informações criminais de que necessito", 47% dos inquiridos discordam desta afirmação, 33,2% adotam uma posição neutra e 19,8% concordam. Em função dos dados apresentados podemos inferir que uma boa parte dos inquiridos não encontra no SIIOP as informações criminais que necessita para o desempenho das suas funções. A média das respostas dos inquiridos vai também nesse sentido ($\mu = 2,65$), o que indica que a maioria das respostas se encontra entre o Discordo e o Não Concordo Nem Discordo (Figura nº 21, Apêndice K). O nível de discordância é particularmente significativo para a função Cmdt. DTer., com 62,5% dos inquiridos a discordar da afirmação, seguindo-se os Chefes NIC com 58,3%. Já os Chefes SIIC, mostram-se mais de acordo com a afirmação, com 40% do inquiridos a responder nesse sentido (Tabela nº 31, Apêndice K). Podemos, face aos factos apresentados, afirmar que para a generalidade dos inquiridos, o SIIOP não tem a capacidade de disponibilizar as informações criminais que estes necessitam no exercício das suas funções.

No que concerne à relevância para a atividade operacional e à utilidade para a tomada de decisão e ação de comando da informação criminal disponibilizada no SIIOP,

temos que ao nível da relevância, 47,9% dos inquiridos considera a informação disponibilizada pelo SIIOP relevante para a sua atividade operacional. Já 33,6% dos inquiridos consideram-na Razoavelmente Relevante, enquanto para 18,4% a sua relevância é diminuta. Relativamente à utilidade da informação vertida no SIIOP para a ação de comando e tomada de decisão, 43,3% dos inquiridos considera esta informação Útil ou Muito Útil, sendo que 33,6% declara esta como sendo Razoavelmente Útil e 23% como Pouco ou Nada Útil. Podemos confirmar através das médias, respetivamente $\mu = 3,40$ e $\mu = 3,25$ (Figura nº 21, Apêndice K), que a generalidade das respostas se encontra entre o Razoavelmente Relevante/Razoavelmente Útil e o Relevante/Útil, sendo que a dispersão das respostas em relação à média, dada pelo desvio padrão é respetivamente $\sigma = 0,982$ e $\sigma = 0,960$, o que aponta para alguma dispersão nas respostas. Atendendo à função desempenhada pelos inquiridos, é para os Chefes SIIC e Cmdt. PTer. que a informação criminal no SIIOP apresenta maior relevância (60% e 51,8%), sendo que no extremo oposto, 31,3% dos Cmdt. DTer. e 29,2% dos Chefes NIC, considera esta informação pouco relevante (Tabela nº 32, Apêndice K). No que diz respeito à utilidade da informação criminal incluída no SIIOP, repete-se o cenário apresentado acima, considerando os Cmdt. DTer. e Chefes SIIC (60% e 50,4%) essa informação útil no âmbito da sua tomada de decisão. Em sentido contrário os Chefes NIC e Cmdts. DTer. (41,7% e 34,4%) não lhe reconhecem grande utilidade (Tabela nº 33, Apêndice K). Perante os dados apresentados, podemos inferir que a maior parte dos inquiridos considera a informação disponibilizada pelo SIIOP útil e relevante para a sua tomada de decisão e atividade operacional, não sendo contudo esta maioria expressiva, pois existe um conjunto apreciável de inquiridos que adotam uma opinião intermédia. No entanto, comparando as respostas positivas com as negativas, estas sugerem que de facto a informação criminal residente no SIIOP se pode constituir como uma mais-valia para a ação de comando e para a tomada de decisão.

De notar ainda que analisando os dados das respostas à questão B9 e B10 por parte dos inquiridos, parece existir a tendência para responder negativamente ou positivamente nas duas questões. Para descortinar uma eventual correlação entre estas duas variáveis, a utilidade e a relevância da informação criminal no SIIOP, procedemos à aplicação da correlação de *Pearson* através do *SPSS* (Tabela nº 34, Apêndice K). Este teste demonstrou uma correlação significativa positiva entre as duas variáveis, com um coeficiente de $\rho = 0,751$ o que sugere que as respostas a estas duas questões se encontram fortemente correlacionadas. Este facto indica que o inquirido que considera a informação criminal

presente no SIIOP relevante para a sua atividade operacional, em cerca de 70% dos casos considera também que esta é útil para a sua tomada de decisão e vice-versa.

No Grupo C, relativo à utilização do SIIOP, podemos observar que 44,7% dos inquiridos considera que o SIIOP é Difícil ou Muito Difícil em contraponto com 13,4% que considera o SIIOP de simples utilização. Já 41,9% optam por uma posição intermédia considerando o SIIOP Razoavelmente Simples de utilizar. A média das respostas ($\mu = 2,62$) corrobora os resultados apresentados, situando as respostas entre o Difícil e o Razoavelmente Simples (Figura nº 21, Apêndice K). Os principais aspetos apontados para a dificuldade de utilização do SIIOP foram a velocidade de rede do sistema, os erros no sistema e o interface pouco intuitivo, bem como o fraco refinamento da pesquisa. Para além dos indicados, foram apontados outros aspetos relacionados principalmente com o interface, como a dificuldade de criação de objetos devido ao excesso de campos de introdução de dados e à duplicação de objetos já criados no sistema. Quando questionados se seria importante adequar o SIIOP às necessidades da GNR, 95,9% dos inquiridos respondeu afirmativamente. Destes, 67,7% indicaram o motivo para que tal se concretize destacando a importância da existência de um SI centralizado a nível nacional, de modo a facilitar o acesso e consulta à informação criminal, constituindo uma mais-valia para a atividade operacional da GNR. A correção dos aspetos que dificultam a utilização do SIIOP foi outro aspeto apontado, bem como, a importância do sistema evoluir por forma a tornar-se uma mais-valia na recolha de informação criminal, através do desenvolvimento da sua capacidade analítica, potenciando a partilha, o intercâmbio e o cruzamento da informação criminal produzida não só seio da GNR, mas também de outras FFSS.

Por fim, no tocante aos aspetos que os inquiridos consideram que devem ser melhorados, foi focada uma vez mais a baixa velocidade de rede (92,2%) e o interface do sistema, de forma a tornar o mesmo mais intuitivo e simples de utilizar (Tabela nº 23, Apêndice K). Neste âmbito foi também apontada a necessidade de corrigir as duplicações de objetos, de facilitar a introdução dos mesmos, eliminando campos supérfluos, de automatizar o preenchimento dos formulários e de melhorar o sistema de deteção de erros de preenchimento. Alguns dos inquiridos defendem ainda ser necessário eliminar do sistema a vertente administrativa de forma a agilizar o mesmo, tornando-o menos “pesado”. De salientar que a duplicação de objetos, pode ser resultado de uma má utilização do sistema, bem como da falta de supervisão. Estes são de forma geral os principais aspetos recolhidos após a análise das respostas ao questionário.

7.2. Inquérito por entrevista

Os entrevistados que constituem a amostra encontram-se expressos no Apêndice I sendo no seu conjunto militares que exercem funções na componente territorial e na estrutura de IC da GNR, todos em exercício efetivo de funções. Os inquiridos apresentam uma média de idade de 46 anos e 28 anos de serviço, sendo todos do sexo masculino.

Tendo em conta os resultados obtidos na Q1, a maioria dos entrevistados considera que a informação criminal disponibilizada no SIIOP é importante para a sua ação de comando. O SIIOP como ferramenta que agrega a informação criminal ao nível dos CTer. onde se encontra implementado, facilita a sua consulta e análise aos Comandantes. No entanto, 86% dos entrevistados aponta a importância e necessidade de esta ser analisada e convertida em relatórios estatísticos, para que possa verdadeiramente assumir-se como preponderante para a tomada de decisão e orientação da atividade operacional da GNR na zona de ação (ZA) do CTer. Um dos entrevistados considera que a informação criminal residente no SIIOP não tem importância para a sua ação de comando e tomada de decisão porque não utiliza o SIIOP, obtendo a informação criminal necessária por outros meios.

Na questão Q2, quatro dos entrevistados afirmam que controlam a forma como o SIIOP é utilizado pela estrutura de IC periodicamente, variando a frequência de controlo entre a diária até à mensal, de forma casuística e por amostragem. De salientar que o próprio SIIOP controla os acessos ao sistema, sendo possível através deste meio realizar o controlo das consultas e alterações feitas aos processos vertidos no sistema. Três dos entrevistados admitiram não realizar qualquer tipo de controlo, quer devido ao controlo não ser parte das suas funções, quer devido a considerarem que não possuem as ferramentas e a formação necessária para o realizar.

Na questão Q3, os principais problemas apontados pelos entrevistados são a velocidade de rede do sistema e a sua complexidade, tornando-o pouco intuitivo, dificultando as consultas e a extração da informação aí presente, facto que é agravado pela fraca qualidade das ferramentas de pesquisa do sistema. No respeitante à introdução de objetos, os entrevistados consideram existir um número demasiado elevado de campos nos formulários. Este facto dificulta a introdução de informação porque por um lado, esta não é automatizada, ou seja, tem que ser introduzida individualmente nos formulários e por outro, leva à duplicação de objetos e à recolha de informação que não é relevante para a atividade operacional. Foram ainda apontadas a necessidade de interligar o SIIOP com

outras bases de dados de informação criminal, de rever o sistema de permissões para a alteração de documentos e, no sentido de “aligeirar” o sistema, ponderar-se retirar a vertente administrativa do SIIOP. As soluções apresentadas pelos inquiridos passam de forma geral pela correção dos problemas apontados, sob a pena de o sistema ser descredibilizado pelos utilizadores, o que pode resultar na sua não utilização.

No âmbito da Q4, ao nível dos aspetos que poderiam ser melhorados no SIIOP, os entrevistados apontam a reorientação do sistema de forma a adequar-se às necessidades operacionais, a recolha da informação criminal que efetivamente seja a mais útil para o desenvolvimento da atividade da GNR e a necessidade de reformular a organização da informação criminal residente no SIIOP, de forma a tornar este sistema interligável com outras bases de dados. Seria também necessário classificar a informação criminal e rever a atribuição dos níveis de acesso, de acordo com as necessidades de informação. Os entrevistados referem ainda, a necessidade de mitigar os problemas acima enumerados, bem como de o SIIOP fornecer informação georreferenciada e relatórios pré-definidos que tenham em conta a necessidade de informação do escalão a que se destinam.

Relativamente à Q5 todos os entrevistados consideram essencial a adequação do SIIOP às expectativas dos utilizadores, sendo que o sistema deve proporcionar informação com qualidade e quantidade de forma a corresponder às necessidades operacionais da Guarda. Assim, o sistema deveria ser simples e de fácil utilização, permitindo a introdução, partilha e pesquisa de informação criminal, materializando uma resposta credível aos cidadãos e facultando dados concretos sobre a criminalidade na ZA de determinada Unidade da GNR por forma a auxiliar o Comandante na sua tomada de decisão.

Finalmente no que concerne à Q6, os entrevistados concordam de modo geral que a formação inicial que os militares recebem é adequada e suficiente para operar o sistema. O problema coloca-se no facto de esta formação não ser atualizada com frequência, aquando da existência de alterações no sistema, adquirindo os militares proficiência na utilização do SIIOP através da prática diária. De notar ainda que o período de tempo por vezes elevado que decorre entre a formação propriamente dita e o acesso ao sistema por parte do militar, tem resultados negativos, não só porque o militar acaba por esquecer o que aprendeu, mas também porque pode deparar-se com a desatualização da sua formação em função das alterações introduzidas entretanto. Também de relevar que dois dos entrevistados apontam uma lacuna na formação na vertente “utilizador-gestor” do sistema, uma vez que esta é vocacionada principalmente para quem introduz informação no SIIOP.

Capítulo 8

Conclusões e recomendações

8.1. Verificação das hipóteses e questões derivadas

As Hipóteses levantadas nesta investigação são verificadas através do inquérito por questionário e das entrevistas. Consideram-se confirmadas totalmente se a percentagem de resposta for igual ou superior a 75% ou a média igual ou superior a 4, parcialmente entre 50 a 75% e média entre 3 e 4 e infirmadas se a percentagem for inferior a 50% ou a média inferior a 3. A revisão da literatura será utilizada em complemento visando a sua confirmação/infirmação.

A H1 confirma-se parcialmente. Em teoria o SIIOP foi desenvolvido para se constituir como um repositório central de informação de forma a responder às necessidades operacionais de todo o dispositivo, beneficiando do facto da GNR se encontrar instalada em grande parte do Território Nacional (TN) e visando uniformizar os procedimentos ao nível da Instituição. Contudo, atualmente o SIIOP não se encontra ainda implementado ao nível de todo o território, não abarcando portanto a totalidade da informação criminal, acrescendo o facto que nem toda a informação criminal é introduzida no sistema por motivo da sua arquitetura e dos constrangimentos já apontados. Estes motivos restringem as potencialidades do SIIOP ao nível da centralização da informação criminal, causando impedimentos à uniformização de procedimentos ao nível da GNR, de acordo com a opinião dos entrevistados relativamente aos aspetos a ser melhorados no sistema.

A H2 confirma-se parcialmente. Uma parte apreciável dos inquiridos utiliza o SIIOP com frequência, sendo que a informação criminal introduzida no sistema com mais expressão se traduz no registo de processos-crime, não devendo ser menosprezados também os processos de acidente dos quais resultam mortes e que são convertidos para processos-crime. As questões B1 e B3 confirmam esta Hipótese, sendo que média da questão B1 é igual a 3,44, e a percentagem de inquiridos que utilizam o SIIOP para registo de processos-crime cifra-se em 65,9%. As informações contidas no Apêndice F, confirmam também que tem havido uma evolução ao nível do registo de processos-crime, nos CTer. onde o SIIOP se encontra a funcionar em ambiente real.

A H3 confirma-se parcialmente. A informação criminal presente no SIIOP tem importância e utilidade quer no desempenho da atividade operacional quer no contexto da ação de comando e tomada de decisão. Esta opinião é corroborada pela generalidade dos entrevistados, uma vez que o SIIOP concentra a informação criminal do respetivo CTer, facilitando a sua consulta e análise. No entanto, estes apontam que esta assumiria ainda maior utilidade se fosse tratada e analisada estatisticamente, considerando que desta forma, esta é mais importante do que útil, facto que é confirmado igualmente pelos dados colhidos com o questionário. As questões B9 e B10 atestam este resultado com médias de 3,40 e 3,25 respetivamente. A importância da informação criminal para a tomada de decisão e para a atividade operacional é atestada por vários dos autores citados como Alves (2012), Clemente (2007 e 2008) e Guedes (2010).

Face ao exposto dá-se como resposta à QD1 que o SIIOP, como repositório central da informação criminal nos CTer, onde se encontra implementado, oferece facilidades de processamento, acesso e consulta a essa informação aos militares que utilizam o sistema. Num contexto de comando e tomada de decisão, a informação criminal disponibilizada pelo SIIOP é de reconhecida importância, sendo que a sua utilidade poderia ser incrementada com a implementação de ferramentas de tratamento de informação, que permitissem um maior *output* em termos estatísticos operacionais ou estratégicos. Neste plano mostra-se necessário a disseminação do SIIOP ao restante dispositivo e o registo de toda a informação criminal gerada pela atividade operacional da GNR.

A H4 é parcialmente refutada. A maior parte dos inquiridos considera o sistema difícil de utilizar, e considera o interface e complexidade do sistema como um dos aspetos que dificultam a sua utilização e que deveriam ser melhorados futuramente. Se olharmos à questão C1 podemos inferir que a média é 2,62, o que confirma a infirmação desta Hipótese. Se atendermos à questão C2 e C4, os resultados não são tão conclusivos, uma vez na primeira delas 44,7% dos inquiridos aponta o interface pouco intuitivo como aspeto que dificulta a utilização do SIIOP e 36,7% consideram que o sistema é de complexa utilização. Já na questão C4 são 43,3% dos inquiridos que apontam este aspeto como aspeto a melhorar. Contudo, a opinião dos entrevistados vai também no sentido de que o sistema é complexo e pouco intuitivo, o que confirma a refutação da Hipótese.

A H5 confirma-se totalmente. A baixa velocidade de rede do sistema é de facto apontada como um dos principais problemas do SIIOP, conduzindo inevitavelmente a que a utilização decresça. Esta Hipótese é confirmada pela questão C2, com 97,7% dos inquiridos a apontar a velocidade com o principal aspeto que dificulta a utilização do

SIIOP. Por sua vez na questão C4, 92,2% dos inquiridos consideram este fator com um dos aspetos a ser melhorados no SIIOP. Os entrevistados consideram também unanimemente a baixa velocidade de rede como uma das limitações e aspetos a melhorar no sistema.

A H6 confirma-se totalmente. É importante adequar o SIIOP de forma a fazer face às necessidades de informação criminal não só do dispositivo territorial mas também da estrutura de IC. Esta Hipótese é confirmada pela questão C3, com 95,9% dos inquiridos a concordarem com a importância dessa adequação, por forma a que o SIIOP se constitua como uma mais-valia para a atividade operacional da GNR, apontando a necessidade da informação criminal se encontrar centralizada a nível nacional facilitando o seu acesso e consulta. Podemos desta forma responder à QD2, afirmando que atualmente o interface do SIIOP não é adequado às necessidades de utilização do sistema por parte dos militares, uma vez que persistem problemas como a baixa velocidade de rede do sistema, o que aliado ao seu interface pouco intuitivo e complexo, dificulta a sua utilização, sendo urgente adequar o sistema de forma a corresponder às necessidades de informação criminal da GNR.

A H7 é parcialmente refutada. A maior parte dos entrevistados considera que a formação ministrada na GNR é suficiente e adequada para realizar operações básicas no sistema, contudo, estes consideram-na elementar e dependente de uma componente prática que terá que ser adquirida *per si* após a formação. No entanto, se atendermos à questão A5, 44,7% dos inquiridos considera a formação fraca, sendo que a média de 2,48 mostra também a propensão negativa na resposta a esta questão. Esta situação dever-se-á ao facto de que a formação recebida inicialmente, é em muitos casos a única formação que os militares recebem, havendo a necessidade posterior de uma atualização dos conhecimentos que na generalidade dos casos não acontece. Não é de descurar também um dos aspetos apontados pelos entrevistados, que reside na lacuna de formação para o utilizador-gestor do SIIOP, sendo que grande parte da formação é vocacionada para o utilizador-alimentador do sistema e que terá também reflexos negativos na opinião da amostra inquirida, uma vez que grande parte deles se enquadram nessa categoria. Em resposta à questão QD3, a formação SIIOP que é ministrada aos militares da GNR em geral e da estrutura de IC em particular, oferece apenas as competências básicas para operar o sistema, isto na vertente do utilizador-alimentador do sistema. Não existe uma formação específica para o utilizador-gestor, ao qual acresce a escassa formação destinada à renovação do conhecimento adquirido e ao aprofundamento das potencialidades do sistema. Deverá existir assim um esforço na área da formação de forma a colmatar estas lacunas, de forma

que, juntamente com a imprescindível componente prática se atinja o nível desejado de proficiência.

8.2. Verificação dos objetivos de investigação e pergunta de partida

O objetivo geral e os objetivos específicos deste TIA foram verificados através da aplicação dos inquéritos por questionário, das entrevistas e da revisão bibliográfica. Para a resposta à pergunta de partida “Que possibilidades o SIIOP oferece ao Comandante como ferramenta de apoio à decisão?”, foram tidas em consideração as respostas às questões derivadas e respetivas hipóteses. Posto isto, as potencialidades que o SIIOP oferece ao Comandante passam pelo acesso a uma base de dados de informação criminal centralizada, na qual se encontram plasmados os dados atualizados resultantes da atividade operacional da GNR na respetiva ZA, permitindo a análise de vários tipos de processos em concreto ou de fenómenos criminais mais genéricos. Esta informação criminal permite ao Comandante tomar decisões de forma mais sustentada, melhorando a sua ação de Comando e permitindo um melhor balanceamento de meios no combate à criminalidade, aumentando assim a eficácia da ação policial. Desta forma auxilia o Comandante a estabelecer prioridades de ação proactiva ou preventiva na sua ZA.

8.3. Limitações

Em virtude da extensão e dispersão do dispositivo territorial da GNR, cenário e objeto do trabalho de campo, o tempo vocacionado para a realização do TIA mostra-se insuficiente para analisar na sua plenitude os pressupostos assumidos na planificação da investigação, colocando de igual forma constrangimentos de âmbito espaço-temporal no que diz respeito a eventuais deslocações a realizar no decorrer da mesma. A disponibilidade e compromissos profissionais dos inquiridos/entrevistados, conjugados com o tempo disponível para a aplicação dos instrumentos de recolha de dados, mostra-se também limitativo para o decorrer desta investigação.

A formação em metodologia científica, particularmente nos instrumentos de recolha e análise de dados é claramente deficitária o que obriga a um dispêndio de tempo para pesquisa nesta área, desvirtuando a atenção do objetivo primário deste trabalho de investigação.

O limite de páginas imposto é muito restritivo, o que obriga à não inclusão e não exploração de temáticas que claramente se podiam constituir como uma mais-valia no enquadramento e na perceção da temática em investigação.

8.4. Reflexões finais e investigações futuras

O SIOP tem indubitavelmente potencial para se constituir como um SI indispensável para a atividade operacional da GNR. Contudo, é urgente que a implementação a nível nacional se torne uma realidade e que este seja adaptado de forma a corresponder às expetativas do utilizador, sob pena de deixar de ser utilizado e entrar em descrédito, tornando-se um investimento sem retorno prático, o que constituiria um retrocesso para a Instituição. A importância do SIOP não se materializa só a um nível interno, mas também a um nível externo; quando falamos das necessidades e expetativas quer do cidadão e a sua segurança, objetivo último da atuação da GNR, quer ao nível da cooperação e intercâmbio de informação criminal entre Forças e Serviços de Segurança (FFSS). Numa sociedade em constante mudança e globalizada, os fenómenos criminais são dinâmicos e imprevisíveis, obrigando as FS a adaptarem-se constantemente de forma a cumprir a sua missão. Neste contexto o SIOP pode constituir-se como um dos esteios à ação da GNR, no combate à criminalidade e no assegurar da segurança e tranquilidade pública.

Finalmente, deixamos algumas sugestões de eventuais investigações que poderão ser desenvolvidas no âmbito das temáticas tratadas. No sentido de aquilatar a adequação da formação SIOP para a operação do sistema, seria interessante comparar a formação ministrada nos vários cursos de formação de forma a aferir se esta é suficiente para utilizar o sistema eficazmente. Outra investigação pertinente seria analisar qual o papel do SIOP face às exigências que se colocam atualmente à Investigação Criminal.

Referências Bibliográficas

- Academia Militar (2013). Norma de Execução Permanente nº 520/2ª de 01 de junho.
- Alves, A. C. (2012). *Adivinhar Perigos*. Lisboa: Edição da Revista da Guarda Nacional Republicana.
- Bispo, A. J. (2004). A Função de Informar. In A. Moreira (Coord.), *Informações e Segurança - Estudos em Honra do General Pedro Cardoso* (pp. 77 - 104). Lisboa: Prefácio - Edição de Livros e Revistas, Lda.
- Bureau of Justice Assistance. (2005). *Intelligence-Led Policing: The New Intelligence Architecture* Recuperado em 19 de junho de 2014 de <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/bja/210681.pdf>.
- Campenhoudt, L. V., & Quivy, R. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5ª ed.). Lisboa: Gradiva - Publicações S. A.
- Carvalho, J. S. (2009, Maio). Segurança Nacional, Serviços de Informações e as Forças Armadas. *Revista Segurança e Defesa*, nº 11. Recuperado em 19 de junho de 2014 de http://www.segurancaedefesa.pt/noticias/009/intervencao_jorge_silva_carvalho_20090528.pdf.
- Clemente, P. J. (2006). *A Polícia em Portugal*. Oeiras: INA - Instituto Nacional de Administração, Coleção: Cadernos INA - Políticas Públicas/ Public Policies.
- Clemente, P. J. (2007). As Informações Policiais - Palimpsesto. In G. M. Silva, & M. M. Valente (Coord.), *Estudos de Homenagem ao Juíz Conselheiro António da Costa Neves Ribeiro: in memoriam* (pp. 381-405). Coimbra: Edições Almedina SA.
- Clemente, P. J. (2008). *As Informações de Polícia - Palimpsesto*. Artigo não publicado.
- Clemente, P. J. (2010). Informações e Segurança Pública. *Estratégia*, XIX, pp. 409-421.
- DATINFOR. (2005). *Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia - Caderno de Análise, I*. Sacavém: DATINFOR.
- Decreto-Lei nº 78/87 de 17 de fevereiro. *Diário da República*, 1ª Série, nº 40, 617-699 Ministério da Justiça.
- Decreto-Lei nº 231/93 de 26 de junho. *Diário da República*, 1ª Série-A, nº 148, 3493-3503 Ministério da Administração Interna.
- Decreto Regulamentar nº 2/95, de 25 de janeiro. *Diário da República*, 1ª Série-B, nº 21, 456-458. Ministério da Administração Interna.
- Decreto Regulamentar nº 19/2008, de 27 de novembro. *Diário da República*, 1ª Série, nº 231, 8540-8546. Ministério da Administração Interna.
- Despacho nº 10393/2010, de 05 de maio. *Diário da República*, 2ª Série, nº 119, 33856-33891. Ministério da Administração Interna.
- Despacho nº 9634/2011, de 19 de julho. *Diário da República*, 2ª Série, nº 148, 31914-31922. Ministério da Administração Interna.

- Exército Português. (2007). *PDE 5-00 Planeamento Tático e Tomada de Decisão*. Lisboa: Direcção de Doutrina - Comando de Instrução e Doutrina.
- Exército Português,(2009). *PDE 2-00 Informações, Contra-Inteligência e Segurança*. Lisboa: Direcção de Doutrina - Comando de Instrução e Doutrina.
- Fortin, M. F. (2003). *O Processo de Investigação - Da concepção à realização* (3ª ed.). Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Freixo, M. J. (2012). *Metodologia Científica - Fundamentos, Métodos e Técnica* (4ª ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O Inquérito - Teoria e Prática* (4ª ed.). Oeiras: Celta Editora.
- Gabinete SIIOP (2014). *Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia* [Apresentação Powerpoint].
- Gouveia, L. B., & Ranito, J. (2004). *Sistemas de Informação de Apoio à Gestão*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Graça, P. B. (2004). Metodologia da Análise nas Informações Estratégicas. In A. Moreira (Coord.), *Informações e Segurança - Estudos em Honra do General Pedro Cardoso* (pp. 429 - 438). Lisboa: Prefácio - Edição de Livros e Revistas, Lda.
- Guarda Nacional Republicana. (2009). Despacho n.º 53/09-OG, de 30 de dezembro.
- Guarda Nacional Republicana. (2010). *Manual de Informações*. Queluz: Escola da Guarda.
- Guarda Nacional Republicana. (2011a). Despacho n.º 71/11-OG, de 30 de setembro.
- Guarda Nacional Republicana. (2011b). Norma de Execução Permanente/GNR 2.20 de 12 de dezembro.
- Guarda Nacional Republicana. (2013). *Relatório de Atividades 2013*. Recuperado em 07 de julho de 2014 de <http://www.gnr.pt/documentos/InstGestao/RelatorioActividadesGNR2013.pdf>.
- Guarda Nacional Republicana. (2014a). Despacho n.º 18/14-OG, de 11 de março.
- Guarda Nacional Republicana. (2014b). Informação n.º 572/2014/DI, de 18 de março.
- Guedes, J. M. (2010, Out/Dez). O Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais - SIIOP. *Pela Lei e Pela Grei*, 88, 30-48.
- Hill, A., & Hill, M. M. (2012). *Investigação por Questionário* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Lei n.º 63/2007 de 06 de novembro. *Diário da República*, 1ª Série, n.º 213, 8043-8051. Ministério da Administração Interna.
- Lei n.º 49/2008 de 27 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série, n.º 165, 6038-6042. Ministério da Administração Interna.
- Lei n.º 53/2008 de 29 de agosto. *Diário da República*, 1ª Série, n.º 167, 6135-6141. Ministério da Administração Interna.
- Lei Orgânica n.º 4/2004 de 06 de novembro. *Diário da República*, 1ª Série-A, n.º 261, 6598-6606. Ministério da Administração Interna.

- Lopes, E. R. (2004). A Informação, Informações & Estratégia Económica e Empresarial. In *Informações e Segurança - Estudos em Honra do General Pedro Cardoso* (pp. 219 - 232). Lisboa: Prefácio - Edição de Livros e Revistas, Lda.
- Marakas, G. M., & O'Brien, J. A. (2013). *Introduction to Information Systems* (16^a ed.). New York: McGraw Hill/Irwin.
- Moleirinho, P. M. (2009). *Da Polícia de Proximidade ao Policiamento Orientado pelas Informações*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Faculdade de Direito - Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.
- Pereira, R. (2005). Informações e Investigação Criminal. I Colóquio de Segurança Interna (pp. 155-169). Lisboa: Edições Almedina SA.
- Portaria n° 1450/2008, de 16 de dezembro. *Diário da República*, 1^a Série, n° 242, 8845-8854. Ministério da Administração Interna.
- Quaddus, M., & Xu, J. (2013). *Managing Information Systems: Ten Essential Topics*. Paris: Atlantis Press.
- Ramos, C. J. (2005). O Processo de Decisão Policial no Âmbito da Actividade Operacional. In J. Neves, & M. J. Pereira, *Estratégia e Gestão Policial em Portugal* (pp. 17-50). Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Rascão, J. (2004). *Sistemas de Informação para as Organizações - A Informação Chave para a Tomada de Decisão*. (2^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Sarmiento, M. (2013). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada* (3^a ed.). Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Torres, J. E. (2005). A Investigação Criminal na PSP. In J. Neves, & M. J. Pereira, *Estratégia e Gestão Policial em Portugal* (pp. 579-635). Oeiras: Instituto Nacional de Administração.
- Varajão, J. E. (1998). *A arquitectura da Gestão de Sistemas de Informação* (1^a ed.). Lisboa: FCA - Editora de Informática.

Apêndices

Apêndice A

Sistema de Informações da GNR e os seus órgãos

A missão do Sistema de Informações da GNR, traduz-se essencialmente em manter os Comandos oportunamente informados, sobre os elementos que podem influenciar as decisões adstritas ao cumprimento da missão da GNR na sua ZA. Para cumprir este objetivo, estes devem ter um conhecimento profundo da sua área de responsabilidade, de forma a localizar os sectores críticos e a interpretar as implicações dos factos ocorridos nesta, bem como propor aos Comandos a adoção de medidas de segurança (Guarda Nacional Republicana, 2010). Iremos de seguida explicitar quais as unidades orgânicas da GNR que contribuem para a pesquisa, processamento e produção de informações.

1. Direção de Informações e Direção de Comunicações e Sistemas de Informação

O Comandante Geral da GNR (GCGGNR), tem nos seus Órgãos Superiores de Comando e Direção (OSCD), o Comando Operacional (CO) (Figura nº 9), nos termos do Artigo 21.º da Lei Orgânica da GNR³⁵. Do CO faz parte a Direção de Informações (DI), conforme expresso no nº 1 do Artigo 3.º do Decreto Regulamentar nº 19/2008.

Se atendermos às competências atribuídas à DI, podemos destacar algumas delas com relevância para o âmbito desta investigação. Assim, compete à DI, através da sua Divisão de Informações³⁶, (Figura nº 10) nos termos do Artigo 7.º, elaborar estudos referentes às atividades de informações policiais e de segurança, proceder à pesquisa análise e difusão de notícias e informações com interesse para a missão da GNR, bem como orientar superiormente a pesquisa destas e, com especial importância decorrente da temática da presente investigação, compete à DI centralizar, manter e assegurar o desenvolvimento e manutenção do SIIOP (Decreto Regulamentar nº 19/2008). Desta faz parte o Gabinete SIIOP (Figura nº 10), cujas competências e atribuições se encontram expressas na NEP/GNR 2.20, que se encontra transcrita no Anexo B.

³⁵ Cfr. Lei nº 63/2007.

³⁶ Cfr. Artigo 13.º do Despacho nº 9634/2011.

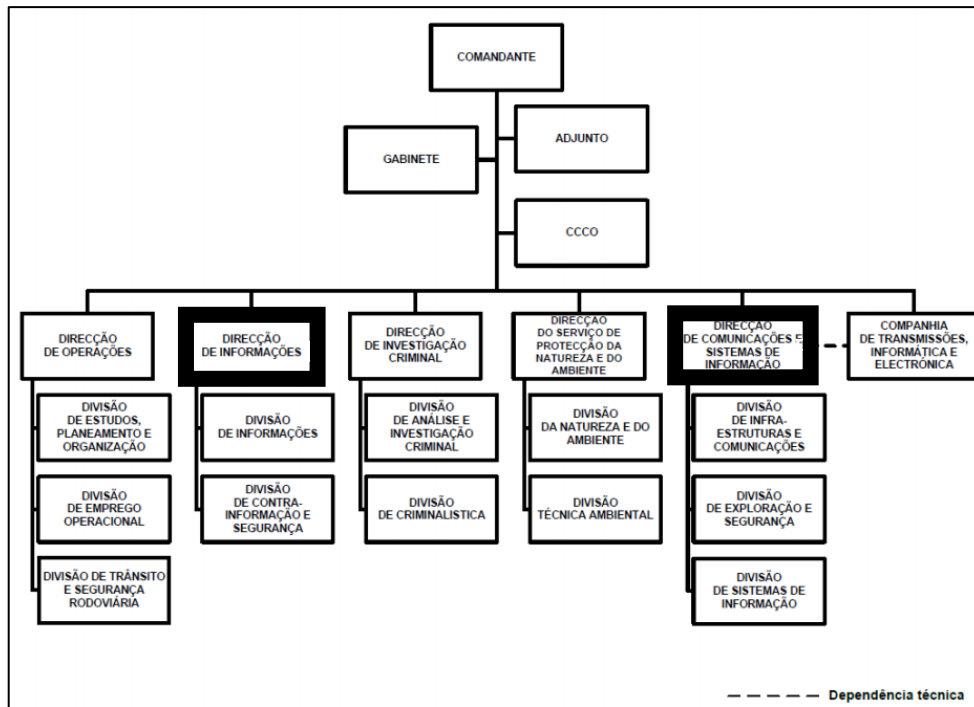


Figura nº 9 - Estrutura do Comando Operacional

Fonte: Anexo A ao Despacho nº 71/11 OG

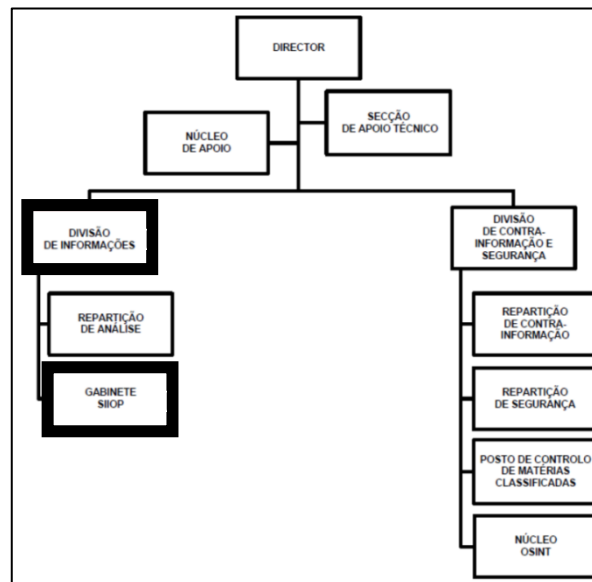


Figura nº 10 - Estrutura da Direção de Informações

Fonte: Anexo D ao Despacho CGC nº 71/11 OG

Embora não fazendo parte do Sistema de Informações da GNR a DCSI, têm também competências na área dos SI da GNR. Desta forma, destacamos as competências expressas no Artigo 10.º, que lhe são atribuídas através da Divisão de Infraestruturas e Comunicações (DIEC)³⁷, nomeadamente: assegurar a direção, coordenação, controlo, gestão e execução das atividades da Guarda em matéria de sistemas e tecnologias da informação e exercer a autoridade técnica em relação às operações de instalação, configuração, funcionamento e à sustentação das infraestruturas de comunicações e dos SI. Destacamos ainda as competências que lhe são atribuídas através da Divisão de Sistemas de Informação (DSI)³⁸, sendo estas propor, difundir e assegurar o cumprimento das normas técnicas necessárias à seleção e distribuição de equipamentos, SI e comunicações e coordenar os projetos no âmbito dos SI e assegurar o desenvolvimento, gestão e operação dos mesmos, garantindo a sua adequação às necessidades do dispositivo (Decreto Regulamentar n.º 19/2008).

Por fim de relevar também, no que é respeitante à Direção de Informações Criminais (DIC), as competências que lhe são atribuídas através da Divisão de Análise e de Investigação Criminal (DAIC)³⁹, e que se encontram expressas no Artigo 8.º, nomeadamente a de assegurar o funcionamento de uma unidade operativa de pesquisa e recolha de informações de natureza criminal e a de proceder ao tratamento da informação criminal em coordenação com a DI e assegurar a difusão de notícias e elementos de informação (Decreto Regulamentar n.º 19/2008). Demais considerações sobre as competências e organização deste órgão encontram-se expressas no Anexo A.

2. Secção de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas

Os Comandos Territoriais (CTer.) da GNR são as unidades responsáveis pelo cumprimento da missão da Guarda, na área de responsabilidade atribuída, conforme expresso no n.º 1 do Despacho n.º 53/09-OG. Estes compreendem entre as suas subunidades as Secções de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas (SOITRP), principais responsáveis pelo apoio ao Comandante nas suas decisões. Fazem também parte da

³⁷ Cfr. Artigo 19.º do Despacho n.º 9634/2011.

³⁸ Cfr. Artigo 21.º do Despacho n.º 9634/2011.

³⁹ Cfr. Artigo 15.º do Despacho n.º 9634/2011

estrutura dos CTer., os Destacamentos Territoriais (DTer.), os quais por sua vez integram vários Postos Territoriais (PTer). Das atribuições das SOITRP, destacamos as seguintes, com pertinência para a presente investigação, conforme expressas no nº 3, alínea a.: proceder ao tratamento da informação com interesse para a missão da unidade, reunir, analisar e difundir as informações necessárias ao cumprimento da missão geral da Guarda, e manter e assegurar o funcionamento do SIIOP. A Figura seguinte representa a estrutura do CTer., estando evidenciada a SOITRP e os Destacamentos Territoriais que serão de seguida abordados.

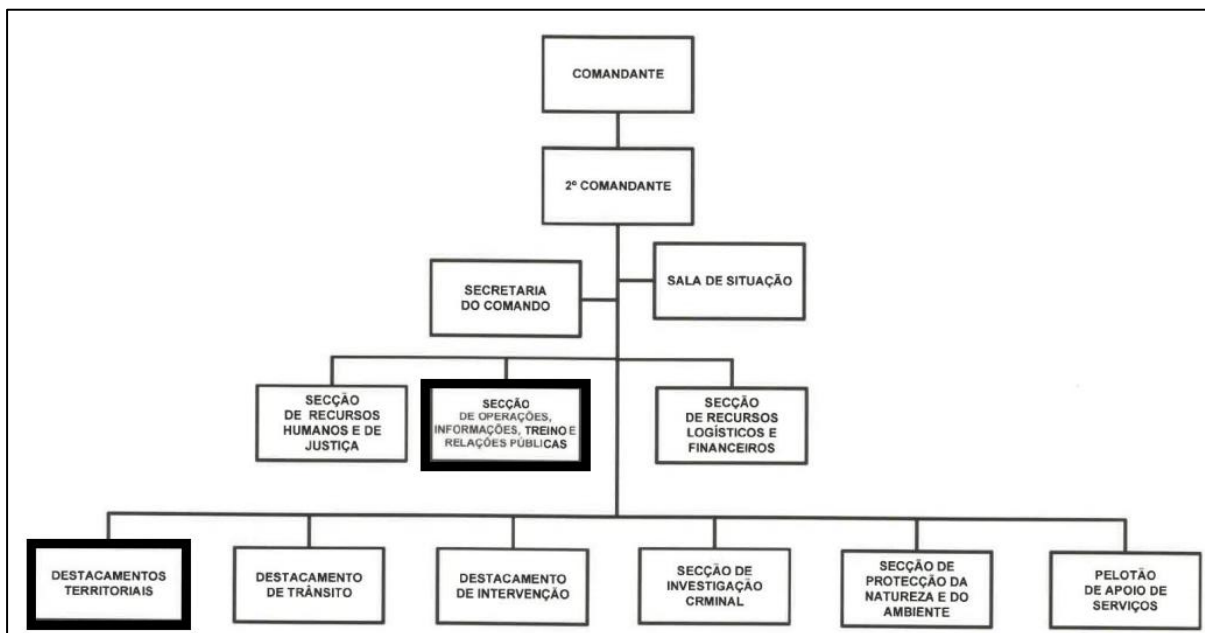


Figura nº 11 - Estrutura do Comando Territorial

Fonte: Anexo A ao Despacho do CGC nº 53/09 - OG

3. Comandantes de Destacamento e Posto Territorial

Tendo em consideração o nº 3, alínea h. do Despacho 53/09 OG, os Destacamentos Territoriais (DTer.) constituem um escalão eminentemente operacional, agrupando geralmente um número variável de Postos Territoriais (PTer.), podendo sempre que a natureza operacional justifique ter sob a sua dependência Subdestacamentos Territoriais (SDTer.). Os PTer. constituem a unidade orgânica básica da GNR no dispositivo territorial, detendo fundamentalmente a responsabilidade operacional (Figura nº 12).

O Regulamento Geral de Serviço da GNR (RGSGNR), aprovado pelo Despacho n° 10393/2010, identifica os deveres atribuídos aos Comandantes de DTer. ou Subunidade equivalente, bem como dos Comandantes de PTer. Desta forma, procuraremos destacar entre os deveres e atribuições destas funções de serviço, os que mais se destacam na atividade de produção de informações.

Relativamente aos Comandantes (Cmdt.) de DTer. ou Subunidade equivalente, os seus deveres e atribuições encontram-se expressos no Artigo 14.º do RGSGNR. Destacamos o dever de informar os seus superiores hierárquicos sobre os factos de gravidade que ocorram na sua área de ação e o de enviar ao escalão superior, em conformidade com as determinações em vigor, todos os documentos periódicos ou outros que lhe forem solicitados. Tem também a faculdade de se corresponder com as autoridades judiciais, administrativas e autárquicas da sua área e de instruir os Comandantes subordinados e o restante efetivo sobre o serviço e sobre os diferentes assuntos, para uniformização dos procedimentos (Despacho n° 10393/2010). Esta função tem assim particular importância para o funcionamento do SI da GNR uma vez que o Cmdt. DTer. tem facilidade de contacto direto com diversas autoridades, a possibilidade de orientar e instruir convenientemente os seus subordinados sobre os assuntos que se prendem com as informações, e sendo o órgão de centralização das informações provenientes dos PTer., tem a oportunidade de interpretar, difundir e explorar a informação que recebe (Guarda Nacional Republicana, 2010).

Já aos Cmdts. de PTer., têm definidos no Artigo 18.º os seus deveres e atribuições, que comportam entre outros: o dever de ministrar aos seus subordinados formação contínua de acordo com a missão atribuída e as determinações em vigor, de providenciar pelo envio diário, ao escalão superior, do relatório de situação e de ter colocada em local apropriado a informação considerada útil para o cumprimento da missão. (Despacho n° 10393/2010). Como responsável pelo SI da GNR na sua Zona de Atuação (ZA), o Comandante de PTer., tem assim como obrigações o cumprimento das instruções e diretivas relativas ao Sistema de Informações da GNR, a instrução dos subordinados para cumprimento da missão, a orientação das patrulhas no cumprimento das ordens e pedidos de pesquisa recebidos, transmitindo os resultados conseguidos, a determinação da necessidade de novas informações e a manutenção do arquivo do PTer. em dia (Guarda Nacional Republicana, 2010).

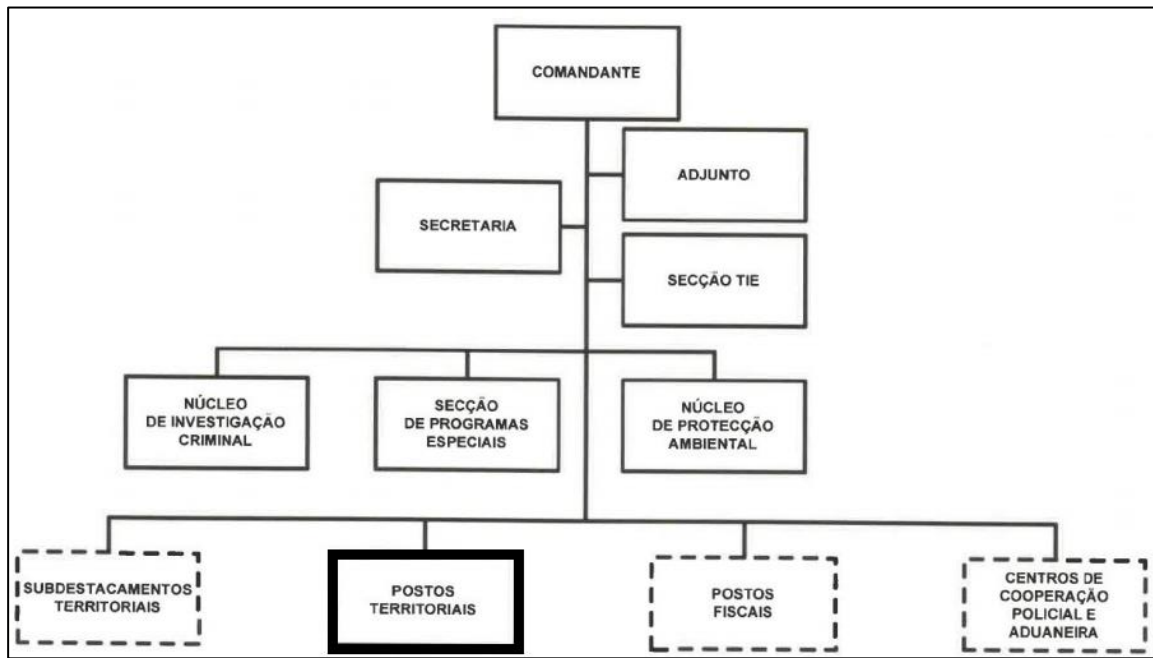


Figura nº 12 - Estrutura do Destacamento Territorial

Fonte: Anexo B ao Despacho GCG nº 53/09 - OG

Apêndice B

O Ciclo de Produção de Informação

1. Princípios das Informações

Tendo como base a doutrina de informações da Guarda Nacional Republicana (2010), temos que “As atividades de informações são orientadas por alguns princípios básicos, independentemente das necessidades de informações, dos meios disponíveis, ou de outros condicionalismos de tempo ou lugar, que apesar de interdependentes completam-se mutuamente”. Assim, as Informações compreendem os seguintes princípios: oportuna, flexível, contínua, baseada em factos, interdependente com as operações, imaginativa e com iniciativa, útil e pertinente e segura em permanência. Destes princípios destacamos três que consideramos da maior importância face à temática em investigação. Assim a informação deve ser útil e pertinente, separando o acessório do essencial para determinada missão ou operação; deve ser interdependente com as operações, uma vez que as informações fazem parte fundamental das operações, estando a qualidade da informação e a eficiência do seu uso diretamente relacionadas com a probabilidade de se atingir o êxito, e a informação deve ser contínua, devendo existir um ciclo contínuo da informação. É neste ciclo contínuo da informação que nos iremos focar de seguida.

2. O Ciclo de Produção de Informação

Sendo a atividade de informações dinâmica e completa, esta pode ser fracionada num conjunto de fases designadas por Ciclo de Informações. (Carvalho, 2009). Doutrinariamente, o ciclo de produção de informação (Figura nº 13) compreende quatro fases distintas: a orientação do esforço de pesquisa, a pesquisa de notícias, o processamento de notícias e a exploração da informação (Exército Português, 2009; Guarda Nacional Republicana, 2010). Na primeira fase são definidas as necessidades de informações, nomeadamente: os Elementos Essenciais de Informação (EEI), que têm máxima prioridade na obtenção e poderão comprometer o cumprimento da missão e os

Outros Elementos de Informação (OEI), que por si só não afetam o cumprimento da missão mas poderão afetar a forma como esta será cumprida. Estes elementos são materializados sob a forma de perguntas: Onde? Quando? Quem? Com que meios? Também nesta fase são definidos os indícios técnicos, ou seja, as manifestações do adversário que possam indiciar vulnerabilidades, a adoção de manobras ou influenciar a escolha da modalidade de ação. A segunda fase consiste na exploração dos meios pelas origens e órgãos de pesquisa e a entrega das notícias obtidas à unidade de processamento adequada para produção de informações. Neste processo a pesquisa de notícias é processada de forma a ir de encontro às necessidades de informação identificadas na primeira fase. A terceira fase consiste no conjunto de operações que visam a transformação das notícias em informações concisas e passíveis de serem aproveitadas, implicando três tarefas: o registo, o estudo e a interpretação. Por fim temos a exploração da informação, que de forma simplista corresponde à forma como a informação vai ser difundida. O SIIOP, SI abordado nesta investigação, enquadra-se no contexto do ciclo apresentado nas fases de recolha, tratamento e exploração da informação.

Outros autores, tais como Clemente (2007), sugerem um diferente composição para um ciclo de produção de informações policiais; contínuo e dinâmico, que compreende a direção da pesquisa, a captura dos dados pretendidos, a sua proteção contra o acesso indevido, o processamento de dados, nomeadamente a análise e interpretação destes, a produção de resultados e disseminação aos potenciais utentes e a subseqüente exploração operacional.

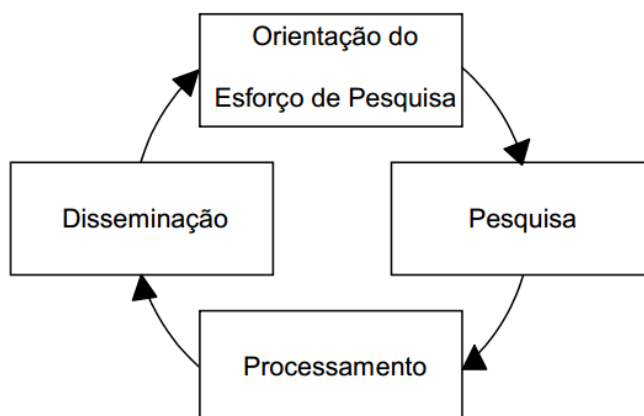


Figura nº 13 - Ciclo de Produção da Informação

Fonte: Exército Português, 2009

3. Fontes das Informações

Segundo Moleirinho (2009), a recolha de notícias pode ser efetuada de variadas formas, podendo estas no entanto ser agregadas em três grupos; as geradas no interior da força policial, resultado da sua atividade operacional; as provenientes de outras forças policiais e serviços de informações e as recolhidas nas designadas fontes abertas. Destes três grupos destacamos as fontes abertas, das quais, segundo Graça (2004), derivam cerca de 80 a 90% das informações obtidas quer a nível internacional quer a nível nacional. Também Graça (2004) propõe uma tipologia tripartida das fontes de informação, dividindo-as em fontes abertas, tais como os meios de comunicação social e a internet; em fontes cobertas, cuja principal característica é a dissimulação e em serviços congéneres, resultante da cooperação entre as FFSS nacionais. Por sua vez Clemente (2007) considera que uma parte substancial das informações com interesse para as forças policiais é obtida através das pessoas, a chamada *Human Intelligence* (HUMINT). Este conceito consiste basicamente em informação obtida de notícias fornecidas por origens humanas. Neste caso a origem humana é utilizada como ferramenta juntamente com um leque alargado de métodos de pesquisa adequados a responder às necessidades de informação do Comandante (Exército Português, 2009).

Apêndice C

As Informações e a Investigação Criminal

A ligação entre as informações e a Investigação Criminal (IC), encontra-se bem patente nas palavras de Pereira (2005, p. 157) quando afirma: “Na verdade, tendo por objetivo precípuo a preservação da incolumidade do Estado Português e dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, as informações são, em larga medida, instrumentais da investigação criminal”. Por conseguinte, as informações constituem-se como um elemento fundamental para a IC, mais propriamente no que diz respeito à sua recolha consoante expresso no n.º 8 do Artigo 250.º do Código de Processo Penal (CPP): “Os órgãos de polícia criminal podem pedir (...) informações relativas a um crime e, nomeadamente, à descoberta e à conservação de meios de prova que poderiam perder-se antes da intervenção da autoridade judiciária” (Decreto-Lei n.º 78/87).

Se atendermos ao expresso na Lei n.º 49/2008, que aprova a Lei de Organização da Investigação Criminal, nomeadamente ao seu Artigo 1.º, temos então que a IC, “compreende o conjunto de diligências que, nos termos da lei processual penal, se destinam a averiguar a existência de um crime, determinar os seus agentes e a sua responsabilidade e descobrir e recolher as provas, no âmbito do processo” (Lei n.º 49/2008). Esta definição, no entanto, é considerada algo redutora para alguns autores. A este respeito, Torres (2005) considera que o objetivo da IC deveria, para além do explicitado na lei penal, contribuir também para o esclarecimento dos circunstancialismos de um eventual crime, bem como a motivação e personalidade do agente visando apurar a sua responsabilidade e culpabilidade. Este aponta também como finalidade última da IC, a descoberta da verdade material, através de um encadeamento metodológico de hipóteses e teses que se pretendem confirmar ou desmentir. Desta forma pretender-se-ia delimitar as consequências potenciais e efetivas resultantes do ato ilícito, ou seja, a IC, responder às seguintes questões: Quem? O quê? Quando? Onde? Como? E Que Consequências?

Gostaríamos também de salientar também a relação entre a IC e as informações de segurança, tal como é sugerido por Pereira (2005, p. 157), que as considera “uma fase prévia da própria prevenção criminal”, uma vez que a atividade dos serviços de informações se distingue da IC por ser prévia à intervenção dos órgãos de IC. Não obstante

a primazia dada aos serviços de informações em matéria de informações de segurança, os Órgãos de Polícia Criminal (OPC) têm capacidade e competência para a produção de informações prospetivas instrumentais da IC. De referir também que não são raras as vezes que grande parte das informações relevantes para a IC são recolhidas pelas polícias de cobertura nacional, como é o caso da GNR, no decurso da investigação de crimes relativamente pouco graves (Pereira, 2005).

1. Da prevenção e necessidade de informações

Assumindo que a prevenção é o objetivo principal da função polícia, é premente a necessidade de conhecer o ambiente de ação, nomeadamente o espaço social e as ameaças em presença. Este conhecimento permite a previsão de acontecimentos e a antecipação de medidas de segurança preventivas e protetivas que evitem ou reduzam danos de eventuais agentes de ameaça (Alves, 2012). Assim a prevenção configura-se como sendo uma função primordial em qualquer Estado de direito democrático, sendo resultado de uma coprodução entre as FFSS e cabendo especialmente às FS empenhar esforços para evitar a ocorrência de situações atentatórias das finalidades de segurança interna⁴⁰, através da dissuasão, vigilância, fiscalização, controlo e promoção de mecanismos de autoproteção entre os cidadãos (Torres, 2005). Neste sentido também a GNR, deve atuar, por excelência, na via da prevenção, tendo presente contudo, que esta só pode ser conseguida se for apoiada em informações adequadas, contínuas, oportunas e permanentes (Guarda Nacional Republicana, 2010).

As informações configuram-se deste modo como uma matéria de extrema importância no cumprimento da missão e prossecução dos objetivos da GNR. Considerando que todos os militares da GNR se constituem como um órgão de pesquisa e recolha de informações, estes devem portanto procurar responder às questões Quem? O quê? Quando? Onde? e Porquê? (Guarda Nacional Republicana, 2010).

⁴⁰ “A segurança interna é a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática” (Lei nº 53/2008, Artigo 1.º, nº1).

Apêndice D

Níveis de Decisão e o Processo de Decisão Policial

1. A Tomada de Decisão e os Níveis de Responsabilidade

É inegável a importância da informação na tomada de decisão, na generalidade das organizações. Como nos aponta Rascão (2004, p. 319) “A decisão é a seleção de uma alternativa entre várias.”, e para que esta seleção seja feita de forma a servir os interesses da organização os decisores, “...necessitam de informação real sobre a situação da empresa (...) A informação ajuda a reduzir a incerteza acerca do resultado da decisão” (Rascão, 2004, p. 315).

Relativamente ao processo de tomada de decisão em si, este é caracterizado por Gouveia e Ranito (2004) como genérico, na medida em que acontece em toda a atividade organizada, e dinâmico, pois ocorre a todos os níveis da hierarquia, independentemente da forma de organização e do contexto em que se realiza.

Estreitamente associadas à tomada de decisão, encontram-se as necessidades de informação. No contexto da tomada de decisão, cabe ao decisor assegurar informação útil e com qualidade, para fazer face às suas necessidades. Contudo, é admissível existirem situações ocasionais em que esta não se encontra imediatamente disponível. Esta circunstância, leva a uma consciencialização por parte do decisor de que existe informação que não possui, mas que lhe seria útil naquela situação em concreto, ou seja, foi-lhe definida uma necessidade de informação (Gouveia & Ranito, 2004).

No entanto, nem toda a informação possui a mesma importância ou prioridade para cada indivíduo e para a organização e, por conseguinte, existem naturalmente diferentes níveis de decisão e de utilização dos recursos de informação e dados, aos quais estão também associados diferentes níveis de controlo. Posto isto, Gouveia e Ranito (2004), distinguem três níveis de responsabilidade: operacional, operacional, tático e estratégico (Figura nº 14).

Por sua vez, Rascão (2004), associa a cada um desses níveis, o tipo de decisão correspondente, distinguindo-as entre decisões estratégicas, táticas e operacionais e

introduzindo ainda algumas variáveis, tais como a fonte e o grau de detalhe e a estrutura da informação no processo de decisão, o horizonte temporal a que respeitam e a frequência da repetição da decisão. Para melhor ilustrar estes conceitos, atentemos à seguinte Tabela, que demonstra a forma como estes se distribuem nos diferentes níveis de responsabilidade.

Tabela nº 12 - Características da tomada de decisão

Nível de Responsabilidade	Operacional	Tático	Estratégico
Fonte da Informação	Interna	Interna e Externa	Externa e Interna
Grau de Detalhe da Informação	Detalhada	Mais ou Menos Sumarizada	Sintetizada
Estrutura da Informação	Estruturada	Semi-Estruturada	Não Estruturada
Horizonte Temporal da Decisão	Curto Prazo	Curto-Médio Prazo	Médio-Longo Prazo
Frequência da Decisão	Frequente	Semi-Frequente	Pouco Frequente

Fonte: Gouveia e Ranito (2004) e Rascão (2004)

Assim, temos então que as decisões operacionais se reportam ao quotidiano da organização, sendo tomadas pelos gestores de nível mais baixo e respeitantes a um local específico. As decisões táticas por seu turno envolvem a implementação de políticas na organização, sendo tomadas pelos gestores de nível intermédio, e referindo-se a uma área específica. Já as decisões estratégicas são tomadas pelo topo da hierarquia e são referentes à definição da estratégia de desenvolvimento da empresa (Rascão,2004).



Figura nº 14 - Níveis de responsabilidade

Fonte: Gouveia e Ranito (2004) e Rascão (2004)

2. Ciclo de Decisão e Processo de Decisão Policial

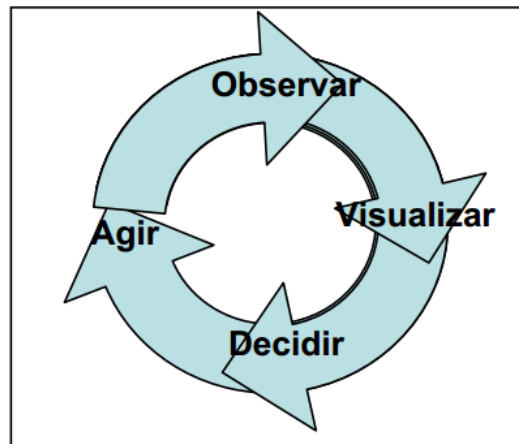


Figura nº 15 - Ciclo de Decisão

Fonte: Exército Português (2007)

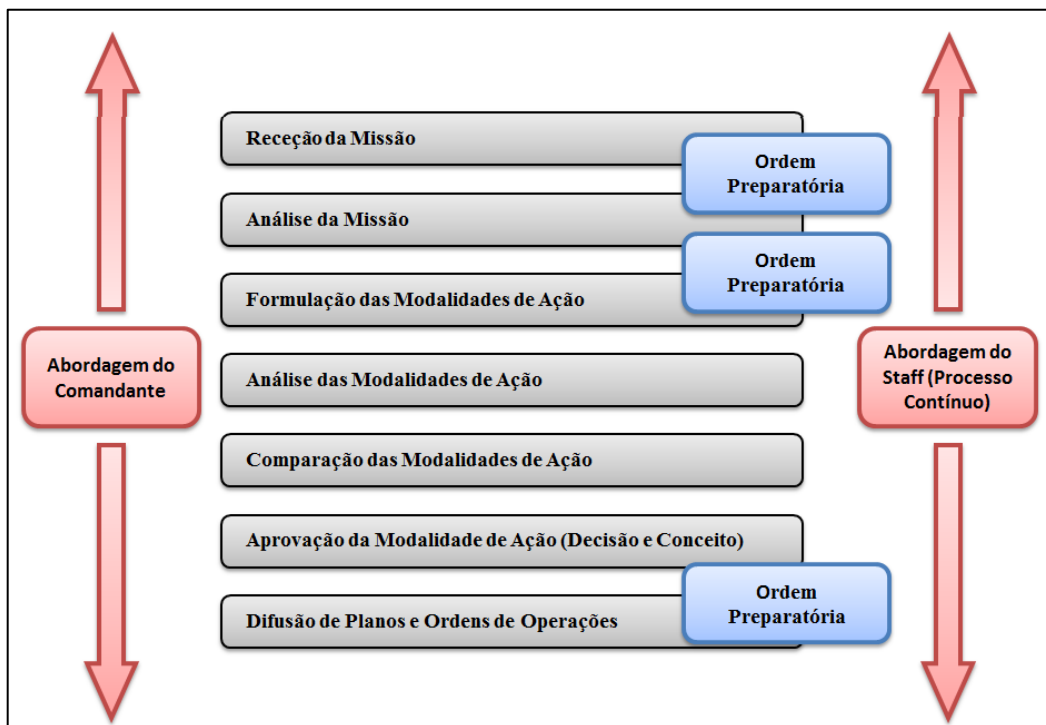


Figura nº 16 - Processo de Decisão Policial

Fonte: Torres (2005)

Apêndice E

Módulos do SIOP

O SIOP contempla dois módulos distintos para entrada de informação, o Registo Geral e o Registo Diário, e dois para saída de informação, a Pesquisa/Consulta e a emissão de Relatórios Estatísticos da informação registada. O acesso à informação tem sempre presente a necessidade de saber, traduzindo-se num mecanismo de segurança que implementa diversos níveis de validação. Para garantir a autenticação dos utilizadores e a definição dos perfis de utilização, o SIOP implementa o Módulo Utilizadores e o Módulo Entidades, que garantem esta funcionalidade. A interação entre estes módulos encontra-se expressa na Figura abaixo.

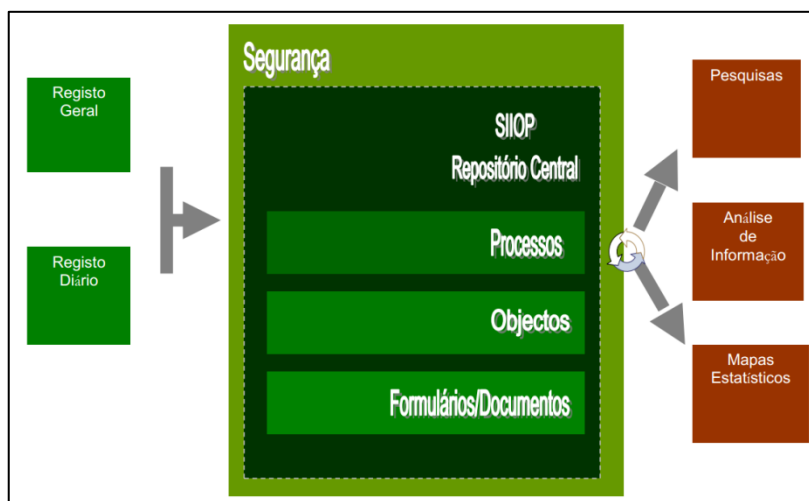


Figura nº 17 – Interação entre os módulos do SIOP

Fonte: DATINFOR (2005)

1. Segurança

O acesso à informação existente no repositório só é possível após a passagem pelo módulo de segurança (Figura nº 18), e só é garantido a utilizadores credenciados. Para

garantir a segurança da informação, foram implantados três níveis de validação distintos. Assim para cada objeto é necessário validar se o perfil do utilizador permite aceder a objetos do tipo solicitado, validar se o nível de classificação do objeto é igual ou superior ao do perfil do utilizador e validar as operações que o perfil de utilizador permite executar com o objeto. Se estas três validações forem satisfeitas, o utilizador poderá manusear o objeto (DATINFOR, 2005; Guedes, 2010).



Figura nº 18 - Módulo de Segurança

Fonte: DATINFOR (2005)

2. Repositório Central

O Repositório Central agrega toda a informação registada no sistema de forma estruturada. Para facilitar o seu tratamento e leitura, a informação é dividida em três tipos distintos: Processo, Objectos e Formulários/Documentos (DATINFOR, 2005).

Um Processo é um conceito que permite agrupar Objectos relacionados entre si, pressupondo portanto um contexto e uma lógica de tratamento. O seu contexto permite caracterizar o âmbito do Processo e o seu tipo, enquanto a lógica de tratamento é determinada por esse tipo e caracteriza a interação lógica dos Objectos no sistema. O SIIOP fornece características de colaboração, bem como um ambiente vocacionado para processos que beneficiem de um trabalho colaborativo. Os processos podem ser agregados em duas áreas distintas, Processos Legais e Processos Administrativos (DATINFOR, 2005). A Figura nº 19 apresenta um esquemático dos processos.

Relativamente ao Objeto, este consiste na unidade básica de informação do sistema que pode ser alvo de registo. Pode tratar-se de um processo, tal como um crime; um documento, como é o caso dos autos; ou de um objeto à semelhança de uma viatura furtada (DATINFOR, 2005). De forma a auxiliar os militares da GNR nas suas atividades operacionais, encontram-se pré-definidos diversos objetos identificados na Figura nº 19.

Por fim os documentos e formulários consistem num tipo de objeto que representa ou não um documento com suporte físico, estando-lhe agregada, para além da própria informação do documento, toda a informação relativa à sua classificação e indexação, bem como os aditamentos que lhe forem feitos. O SIIOP define formulários e *layouts* de apresentação uniformes para toda a documentação a associar ao sistema, sendo que esta funcionalidade pode ser utilizada em modo offline ou modo online (DATINFOR, 2005).

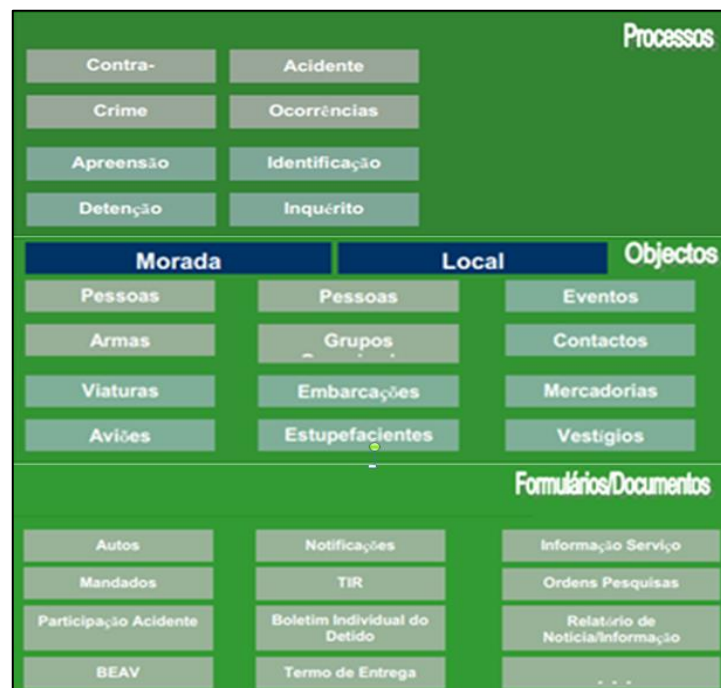


Figura nº 19 - Processos, Objetos e Formulários/ Documentos

Fonte: DATINFOR (2005)

3. Registo Geral e Registo Diário

O módulo Registo Geral serve de ponto de entrada no sistema para a informação relativa às áreas de IC e Informações, sendo que é através deste módulo que pode ser

inserida a informação para posterior tratamento e classificação. Esta permite ao dispositivo o registo e estruturação da informação que chega, circula ou é gerada pela GNR. É também necessário para uma boa caracterização da informação garantir a sua correta tipificação, de forma a orientar o registo da melhor forma possível (DATINFOR, 2005).

Já o módulo Registo Diário permite inserir a informação alusiva à área de operações de forma a possibilitar um registo pormenorizado dos militares e meios afetos às operações, tal como das ocorrências levantadas durante o patrulhamento. Este módulo não contempla a geração automática de escalas, mas sim a inserção da informação relativa à mesma, ou seja, após a elaboração manual da escala, compete a quem estiver mandatado pelo Comandante para tal, o registo dos militares, cães, cavalos e meios afetos a operações, serviços ou ações a executar (DATINFOR, 2005).

4. Pesquisas

O módulo é constituído por três áreas distintas, correspondendo cada uma delas a um Tipo de Pesquisa diferente na sua utilização e informação a obter. Os resultados obtidos estão condicionados pelo tipo de autorização do utilizador, assim, as opções de pesquisa simples e avançada estão disponíveis para um conjunto de perfis maior ao passo que, a pesquisa composta está disponível para um número mais restrito de utilizadores, devido ao maior esforço do sistema para a produção de resultados. Para todos os tipos de pesquisa é necessário selecionar um intervalo de tempo, o número de registos por página ou o número total de registos a obter (DATINFOR, 2005).

Posto isto, a Pesquisa Simples consiste numa consulta ao Repositório, geral e não estruturada, utilizando como critérios uma ou mais palavras, podendo ser selecionado um ou mais tipos de objeto para reduzir o número de resultados obtidos.

A Pesquisa Avançada consiste numa consulta estruturada e particular, utilizando como critérios todos os campos referentes aos dados gerais de uma ficha de um objeto (DATINFOR, 2005).

Finalmente a pesquisa composta consiste numa consulta que utiliza como critérios qualquer atributo de qualquer tipo de objeto, sendo possível obter um resultado cruzado, composto por vários objetos dos mais variados tipos. Este tipo de pesquisas deverá ser direcionado para perfis funcionais que tirem partido deste tipo de consulta (DATINFOR, 2005).

5. Mapas Estatísticos

O SIIOP permite a extração de relatórios ou mapas estatísticos utilizando a informação existente no Repositório Central. O conceito de Mapa caracteriza-se, como uma seleção de informação relacionada entre si no âmbito do sistema. Por sua vez, Mapa Estatístico é um tipo de relatório específico, em que por meio de uma abstração relativamente ao detalhe da informação permite visualizar os dados em termos genéricos, de acordo com critérios predefinidos (DATINFOR, 2005).

A obtenção dos mapas estatísticos é realizada de acordo com critérios especificados, de forma estática e dinâmica, sendo que a especificação estática de critérios equivale à escolha de quais os mapas estatísticos a gerar, definindo os atributos dos mapas e a definição de base dos critérios de seleção dos dados respetivos. Deste modo, podem ser especificados conjuntos de critérios estáticos, ou seja, os tipos de mapas estatísticos que este módulo permite gerar. Relativamente à especificação dinâmica, esta é realizada pelo utilizador aquando do momento em que visualiza o mapa, equivalendo a uma limitação no seu âmbito em termos de período abrangido, área espacial a que se refere e do âmbito hierárquico da GNR ao qual diz respeito (DATINFOR, 2005).

Apêndice F

Implementação e estado atual do SIIOP

As seguintes Tabelas são respeitantes à calendarização da formação/prioridade de implementação do SIIOP e aos dados introduzidos no SIIOP entre 2010 e 2013.

Quadro nº 8 - Calendarização para a formação/ prioridade de implementação do SIIOP

UNIDADE	PRIORIDADE	DATAS PROPOSTAS (Formação)
COMTEREVORA	1	3ª/4ª semana – Junho 2014
COMTERBEJA	1	3ª/4ª semana – Setembro 2014
COMTERPORTALEGRE	1	2ª/3ª semana – Outubro 2014
COMTERBRANCO	1	5ª semana Outubro/1ª Novembro– 2014
COMTERGUARDA	1	3ª/4ª semana – Novembro 2014
COMTERBRAGANCA	2	3ª/4ª semana – Janeiro 2015
COMTERVIANA	2	2ª/3ª semana – Fevereiro 2015
COMTERREAL	2	2ª/3ª semana – Março 2015
COMTERSANTAREM	2	3ª/4ª semana – Abril 2015
COMTERLEIRIA	2	2ª/3ª semana – Maio 2015

Fonte: Gabinete SIIOP (2014)

Tabela nº 13 - Informação introduzida no SIIOP 2010 - 2013

	2010	2011	2012	2013
Processos-crime	61 245	70 434	90 037	72 588
Processos C.O.	4 568	5 867	7 652	7 518
Acidentes	21 151	26 772	34 969	34 636
Detidos	6 255	6 648	7 938	5 462

Fonte: Gabinete SIIOP (2014)

A seguinte Tabela apresenta o volume nacional de processos-crime, estabelecendo a relação dos processos-crime que pertencem à área de jurisdição da GNR, e destes quantos foram efetivamente introduzidos no SIIOP, quer em numerário quer em termos percentuais.

Tabela nº 14 - Tabela comparativa dos processos-crime introduzidos no SIIOP

Processos-crime	Nacionais	Nacionais C/SIIOP	% Nacionais C/SIIOP	Inseridos SIIOP	% Inseridos SIIOP/
2010	185 913	114 913	62%	61 245	53%
2011	187 899	115 179	61%	70 434	61%
2012	186 208	113 194	61%	90 037	79%
2013	172 952	104 276	60%	72 588	69%
2014			69% (c/Braga 2013)		59% (c/Braga 2013)

Fonte: Gabinete SIIOP (2014)

Apêndice G

Inquérito por questionário

GUIÃO DE QUESTIONÁRIO

“O Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais”

O presente questionário surge no âmbito do Trabalho de Investigação Aplicada cujo tema é: “O SIIOP e a informação criminal”.

O Trabalho de Investigação Aplicada em causa permite a obtenção do Grau de Mestre em Ciências Militares na especialidade de Segurança, e dentro dos vários objetivos a que se propõe, destaca-se a possibilidade de se estudar um assunto de reconhecido interesse para a Guarda Nacional Republicana.

O objetivo do questionário centra-se na recolha de informações acerca da forma como o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais (SIIOP) se poderá constituir como uma ferramenta de apoio à decisão ao Comandante, no âmbito da informação criminal. Pretende ainda recolher informação acerca da adequabilidade da formação dos militares para operar com este sistema e avaliar se o seu *interface* permite uma utilização eficaz por parte dos utilizadores.

Este questionário encontra-se direcionado para os chefes das Secções de Informações e Investigação Criminal e Núcleos de Investigação Criminal (SIIC e NIC), bem como para os Comandantes de Destacamento e Posto Territoriais (DTer. e PTer.) dos Comandos Territoriais onde o SIIOP se encontra a funcionar em ambiente de produção.

Os resultados obtidos serão estatisticamente tratados, sendo que o anonimato e a confidencialidade dos inquiridos serão sempre garantidos.

Por favor, responda a todas as questões apresentadas, na opção/opções que lhe parecerem ser a (s) mais verdadeira (s).

Sempre que oportuno, justifique a sua resposta.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**Idade**

< 30	
30 – 35	
36 – 40	
41 – 45	
> 45	

Género

Masculino	
Feminino	

Tempo de Serviço

< 10	
10 – 15	
16 – 20	
21 – 25	
> 25	

Categoria Profissional

Guardas	
Sargentos	
Oficiais	

Unidade

CT Braga	
CT Porto	
CT Aveiro	
CT Coimbra	
CT Viseu	
CT Lisboa	
CT Setúbal	
CT Faro	

Habilitações Literárias

12º Ano ou Inferior	
Bacharelato	
Licenciatura	
Mestrado	
Doutoramento	

GRUPO A – FORMAÇÃO SIIOP

1 - Qual a função que desempenha atualmente?

Chefe SIC	
Cmdt. DTer.	
Chefe NIC	
Cmdt. PTer.	
Outra. Qual? _____	

2 - Possui habilitação atual, profissional e específica para a sua função?

Sim		(Responda apenas à questão nº 3)
Não		(Responda apenas à questão nº 4)

3 - Se respondeu Sim, considera que isso o torna mais apto para a utilização do SIIOP?

Sim	
Não	

4 - Se respondeu Não, considera que isso o torna menos apto para a utilização do SIIOP?

Sim	
Não	

5 - Como considera a formação SIIOP ministrada aos militares do dispositivo da Guarda?

Muito Boa	
Boa	
Suficiente	
Fraca	
Muito Fraca	

GRUPO B – A INFORMAÇÃO CRIMINAL E A TOMADA DE DECISÃO

1 - Com que frequência utiliza o SIIOP?

Sempre	
Muitas Vezes	
Algumas Vezes	
Poucas Vezes	
Nunca.	

2 - Caso não utilize o SIIOP frequentemente, qual é o motivo para que isso aconteça?

Não sabe utilizar	
Não tem formação para utilizar	
Não tem acesso ao sistema	
O sistema não corresponde às suas necessidades de informação	
Outra. Qual? _____	

**3 - No âmbito da sua atividade diária, que tarefa(s) realiza com o SIIOP?
Escolha aquela(s) que mais se adequa(m).**

Pesquisas simples/compostas de informação	
Registos diários/elaboração e consulta de escalas de serviço	
Registo e consulta de processos-crime	
Registo e consulta de processos de acidente	
Elaboração e consulta de relatórios estatísticos	
Monitorização da exportação de dados de violência doméstica	
Supervisão dos objetos reservados	
Outra. Qual? _____	

4 - Com que frequência supervisiona os processos, documentos e objetos reservados pelos seus militares, de modo a evitar redundâncias de informação e disponibilizá-la a quem dela necessita?

Sempre	
Muitas Vezes	
Algumas Vezes	
Poucas Vezes	
Nunca	

5 - Considera que ao seu nível tem acesso a todo o tipo de informação criminal produzida em sede de inquérito pela estrutura de IC da GNR?

Sim		(Passe para a questão nº 7)
Não		(Responda à questão nº 6)

6 - Se respondeu Não, de que outro tipo de informação necessitaria?

7 - Qual é a informação criminal que retira do SIOP?

Mapas e/ou relatórios estatísticos	
Informações sobre processos	
Informações sobre objetos	
Formulários e/ou documentos	
Outra. Qual? _____	

8 - Em que medida concorda com a seguinte afirmação: “O SIOP disponibiliza todo o tipo de informações criminais de que necessito.”

Concordo totalmente	
Concordo	
Não Concordo Nem Discordo	
Discordo	
Discordo Totalmente	

9 - No âmbito da sua atividade operacional, que grau de importância atribui à informação criminal disponibilizada no SIIOP?

Muito Relevante	
Relevante	
Razoavelmente Relevante	
Pouco Relevante	
Nada Relevante	

10 - Classifique a informação criminal que obtém no SIIOP quanto à sua utilidade na sua ação de comando e tomada de decisão?

Muito Útil	
Útil	
Razoavelmente Útil	
Pouco Útil	
Nada Útil	

GRUPO C – UTILIZAÇÃO DO SIIOP

1 - Como classifica o SIIOP quanto à sua utilização?

Muito Simples	
Simples	
Razoavelmente Simples	
Difícil	
Muito Difícil	

2 - No seu ponto de vista, quais são os aspetos que dificultam a utilização do SIIOP (se existirem)? Escolha aquele(s) que mais se adequam(s).

Não existem	
Refinamento da pesquisa não é adequado	
Velocidade de rede do sistema	
Erros no sistema	
Complexidade do sistema	
Interface pouco intuitivo	
Outro. Qual? _____	

3 - Considera importante a adequação do SIIOP de forma a corresponder às necessidades da Guarda em geral e da estrutura de IC em particular?

Sim	
Não	

Porquê?

4 - Quais os aspetos que considera que poderiam ser melhorados no SIIOP (coloque um por linha)?

Apêndice H

Representatividade da amostra

Para efeitos de cálculo da representatividade da amostra (n) aleatória simples, tendo em atenção que nos encontramos perante uma população finita (N) e através da estimativa de uma proporção (p), mas garantindo um nível de confiança (λ) e um nível de erro (D), foi utilizada a seguinte fórmula, que se encontra referida em Sarmento (2013, p. 23):

$$n = \frac{p \times (1 - p)}{\frac{D^2}{(Z_{\alpha/2})^2} + \frac{p \times (1 - p)}{N}}$$

Figura nº 20 - Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita

Fonte: Sarmento (2013)

O total da amostra foi calculado atendendo ao número de Comandos Territoriais em estudo, num total de oito. Partindo do princípio que cada um tem um Chefe de SIIC, e que existem um total de 41 Destacamentos Territoriais, 3 Subdestacamentos Territoriais, 213 Postos Territoriais e considerando 1 Chefe de NIC por Destacamento Territorial, obtemos um total de $N = 306$.

Aplicando-se a fórmula da Figura nº 20, com um grau de confiança de 95%⁴¹ e um nível de erro (D) de 5%, e tendo em atenção que a proporção (p) não é conhecida e portanto optamos pela mais pessimista $p = 0,5$, concluímos que a amostra deve ser de 171 elementos.

⁴¹ A normal estandardizada " $Z_{\alpha/2}$ " será de acordo com o "Quadro 2: Validade do estudo" igual a $\pm 1,96$ (Sarmento, 2013, p. 25).

Apêndice I

Guião de entrevista

GUIÃO DE ENTREVISTA

A presente Entrevista surge no âmbito do Trabalho de Investigação Aplicada subordinado ao tema: “O SIIOP e a informação criminal”.

O Trabalho de Investigação Aplicada em causa permite a obtenção do grau de Mestre em Ciências Militares na especialidade de Segurança, e dentro dos vários objetivos a que se propõe, destaca-se a possibilidade de se estudar um assunto de reconhecido interesse para a Guarda Nacional Republicana.

O objetivo da entrevista centra-se na recolha de informações acerca da forma como o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais (SIIOP), se poderá constituir como uma ferramenta de apoio à decisão ao Comandante, no âmbito da informação criminal. Pretende ainda recolher informação acerca da adequabilidade da formação dos militares para operar com este sistema e avaliar se o seu *interface* permite uma utilização eficaz por parte dos utilizadores. Tendo isto em conta, o contributo de V.Ex.^a configurar-se-ia certamente como um elemento enriquecedor desta investigação, permitindo obter conclusões mais completas e realistas.

Deste modo, solicito a V.Ex.^a que me conceda esta entrevista que estará integrada no Trabalho de Campo do relatório em causa, com vista a atingir os objetivos finais propostos.

É de todo o interesse que as respostas sejam baseadas naquilo que é a realidade do trabalho desenvolvido por V. Ex.^a.

Os resultados obtidos serão estatisticamente tratados, sendo que o anonimato e a confidencialidade dos inquiridos serão sempre garantidos.

Grato pela sua colaboração,
Aspirante de GNR Infantaria
João Fernando Vaz Romano

Posto/ Nome	
Género	
Idade	
Tempo de Serviço	
Unidade Colocação	
Função	

Q1.- Considera importante a informação criminal disponibilizada através do SIIOP na sua ação de Comando? E para as suas tomadas de decisão?

Q2 - Efetua algum controlo sobre a forma como o SIIOP é utilizado pela estrutura de IC da sua Unidade? Como? Com que frequência?

Q3 - Quais são os principais problemas /sugestões que lhe são transmitidos pelo efetivo da sua unidade, decorrentes da utilização do sistema?

Q4 - Quais são os aspetos que considera que poderiam ser melhorados no SIIOP, quer ao nível do seu interface quer ao nível do processamento, tratamento e acesso à informação criminal?

Q5 - Considera importante que a GNR adeque o SIIOP de forma a corresponder às expectativas dos utilizadores?

Q6 - Considera que os militares recebem formação adequada para operar com o SIIOP?

Tabela nº 15 - Caracterização e codificação dos entrevistados

Entrevistado	Posto	Nome	Função Atual
E1	Coronel	Óscar Manuel do Nascimento Rocha	Diretor da Direção de Investigação Criminal (DIC) da GNR
E2	Coronel	Paulo Jorge dos Reis Ferreira	Comandante do Comando Territorial de Lisboa
E3	Coronel	Pedro Manuel Tinoco Ferreira	Comandante do Comando Territorial de Braga
E4	Tenente-Coronel	João Manuel Lourenço Antunes	Chefe SEPNA e Oficial Responsável pelo SIIOP do CT Faro
E5	Tenente-Coronel	Armindo Paulo Vaz Lopes	Chefe da SIIC, Oficial RP e Responsável pelo SIIOP do CT Braga
E6	Capitão	Paulo Jorge Gonçalves Gomes	Adjunto do Chefe da SOTRP e Oficial Responsável pelo SIIOP do CT Lisboa
E7	Capitão	Pedro Nuno Brites Teixeira	Chefe da SIC e Oficial Responsável pelo SIIOP do CT Coimbra

Apêndice J

Codificação das perguntas e respostas do inquérito por questionário

O Quadro nº 9 ilustra a codificação alfanumérica das perguntas do Grupo A, A1 a A5.

Quadro nº 9 - Codificação alfanumérica das perguntas do Grupo A

Codificação	Grupo A - Formação SIIOP
A1	Qual a função que desempenha atualmente?
A2	Possui habilitação atual, profissional e específica para a sua função?
A3	Se respondeu Sim, considera que isso o torna mais apto para a utilização do SIIOP?
A4	Se respondeu Não, considera que isso o torna menos apto para a utilização do SIIOP?
A5	Como considera a formação SIIOP ministrada aos militares do dispositivo da Guarda?

O Quadro nº 10, apresenta a codificação das perguntas do Grupo B, e das respostas às perguntas B2, B2.5, B3, B6 e B7.

Quadro nº 10 - Codificação alfanumérica das perguntas e respostas ao Grupo B

Codificação	Grupo B - A informação criminal e a Tomada de Decisão
B1	Com que frequência utiliza o SIIOP?
B2	Caso não utilize o SIIOP frequentemente, qual é o motivo para que isso aconteça?
B2.1	Não sabe utilizar
B2.2	Não tem formação para utilizar
B2.3	Não tem acesso ao sistema
B2.4	O sistema não corresponde às suas necessidades de informação
B2.5	Outro
B2.5.1	Velocidade de rede do sistema
B2.5.2	Não necessita de utilizar
B2.5.3	Sistema não é intuitivo nem prático
B2.5.4	Sistema não funciona corretamente
B2.5.5	Falta equipamento informático
B2.5.6	Documentos desadequados
B2.5.7	Não existe interação com outras unidades
B2.5.8	Não tem tempo

B3	No âmbito da sua atividade diária, que tarefa(s) realiza com o SIIOP?
B3.1	Pesquisas simples/compostas de informação
B3.2	Registos diários/ elaboração e consulta de escalas de serviço
B3.3	Registo e consulta de processos-crime
B3.4	Registo e consulta de processos de acidente
B3.5	Elaboração e consulta de relatórios estatísticos
B3.6	Monitorização da exportação de dados de violência doméstica
B3.7	Supervisão dos objetos reservados
B3.8	Outro
B4	Com que frequência supervisiona os processos, documentos e objetos reservados pelos seus militares, de modo a evitar redundâncias de informação e disponibilizá-la a quem dela necessita?
B5	Considera que ao seu nível tem acesso a todo o tipo de informação criminal produzida em sede de inquérito pela estrutura de IC da GNR?
B6	Se respondeu Não, de que outro tipo de informação necessitaria?
B6.1	Informação registada noutros centros de registo e subunidades
B6.2	Informação que não é carregada no sistema
B6.3	Informação de inquéritos em curso/ processos-crime
B6.4	Informação reservada a outros perfis de acesso
B6.5	Informação específica sobre objetos/ indivíduos suspeitos
B6.6	Toda a informação sobre ZA da Subunidade
B6.7	Informação produzida por outras Forças de Segurança
B6.8	Matrizes de informação por tipo de crime na ZA da Subunidade
B6.9	Georreferenciação de crimes na ZA da Subunidade
B6.10	Outro
B6.11	Não respondeu
B7	Qual é a informação criminal que retira do SIIOP?
B7.1	Mapas e/ ou relatórios estatísticos
B7.2	Informações sobre processos
B7.3	Informações sobre objetos
B7.4	Formulários e/ ou documentos
B7.5	Outro
B8	Em que medida concorda com a seguinte afirmação: "O SIIOP disponibiliza todo o tipo de informações criminais de que necessito."
B9	No âmbito da sua atividade operacional, que grau de importância atribui à informação criminal disponibilizada no SIIOP?
B10	Classifique a informação criminal que obtém no SIIOP quanto à sua utilidade na sua ação de comando e tomada de decisão?

O Quadro seguinte explicita a codificação das perguntas do Grupo C e das respostas às perguntas C2, C3 e C4.

Quadro nº 11 – Codificação alfanumérica das perguntas e respostas ao Grupo C

Codificação	Grupo C - Utilização do SIIOP
C1	Como classifica o SIIOP quanto à sua utilização?
C2	No seu ponto de vista, quais são os aspetos que dificultam a utilização do SIIOP (se existirem)?
C2.1	Não existem
C2.2	Refinamento da pesquisa não é adequado

C2.3	Velocidade de rede do sistema
C2.4	Erros no sistema
C2.5	Complexidade do sistema
C2.6	Interface pouco intuitivo
C2.7	Outro
C3	Considera importante a adequação do SIIOP de forma a corresponder às necessidades da Guarda em geral e da estrutura de IC em particular?
C3.1	Porquê?
C3.1.1	Necessidade da informação ser centralizada a nível nacional facilitando o seu acesso e consulta
C3.1.2	Mais-valia na atividade operacional da GNR
C3.1.3	Correção das deficiências atuais
C3.1.4	Partilha, cruzamento e intercâmbio da informação
C3.1.5	Uniformização de procedimentos/ expediente
C3.1.6	Mais-valia na aquisição de informação
C3.1.7	Importante para a tomada de decisão
C3.1.8	Evitar reclamações dos cidadãos e melhorar imagem da GNR
C3.1.9	Desenvolver a capacidade analítica de informação criminal
C3.1.10	Outros
C3.1.11	Não respondeu
C4	Quais os aspetos que considera que poderiam ser melhorados no SIIOP (coloque um por linha)?
C4.1	Velocidade de rede do sistema
C4.2	Sistema mais simples e intuitivo
C4.3	Fiabilidade e facilidade de pesquisa
C4.4	Facilidade de introdução de dados/ criação de objetos
C4.5	Sistema de deteção de erros
C4.6	Automatização e associação de objetos
C4.7	Diminuição de funcionalidades (parte administrativa)
C4.8	Evitar a duplicação de objetos
C4.9	Acesso e interligação a outras bases de dados
C4.10	Variedade de mapas estatísticos
C4.11	Disponibilização de documentação//expediente atualizado
C4.12	Melhoramento dos equipamentos informáticos
C4.13	Alargamento do sistema a todo o dispositivo da GNR
C4.14	Permitir trabalhar em modo <i>offline</i>
C4.15	Formação dos militares
C4.16	Outros

Apêndice K

Dados estatísticos complementares do inquérito por questionário

A seguinte Figura apresenta as médias de resposta às perguntas A5, B1, B4, B8; B9, B10 e C1, bem como o desvio padrão. Estes dados foram obtidos através da ferramenta *SPSS Statistics 22* e posteriormente compilados no *Microsoft Office Excel 2010*.

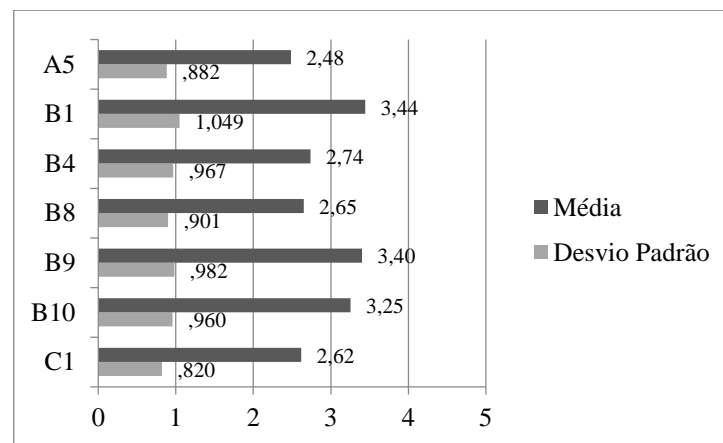


Figura nº 21 - Média e desvio-padrão das questões A5, B1, B4, B8, B9, B10 e C1

As seguintes Tabelas expõem as Frequências Absolutas (f_i) e as percentagens respetivas, consoante o número de inquiridos, das perguntas B2, B2.5, B3, B6, B7, C2, C3 e C4.

Tabela nº 16 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B2

B2			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (117)
B2.1	Não sabe utilizar	2	1,71%
B2.2	Não tem formação para utilizar	6	5,13%
B2.3	Não tem acesso ao sistema	4	3,42%
B2.4	O sistema não corresponde às suas necessidades de informação	78	66,67%
B2.5	Outro	64	54,70%
Total Respostas		154	

Tabela nº 17 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B2.5

B2.5			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (64)
B2.5.1	Velocidade de rede do sistema	47	73,44%
B2.5.2	Não necessita de utilizar	7	10,94%
B2.5.3	Sistema não é intuitivo nem prático	8	12,50%
B2.5.4	Sistema não funciona corretamente	5	7,81%
B2.5.5	Falta equipamento informático	3	4,69%
B2.5.6	Documentos desadequados	2	3,13%
B2.5.7	Não existe interação com outras unidades	1	1,56%
B2.5.8	Não tem tempo	1	1,56%
Total Respostas		74	

Tabela nº 18- Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B3

B3			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (217)
B3.1	Pesquisas simples/compostas de informação	163	75,12%
B3.2	Registos diários/ elaboração e consulta de escalas de serviço	142	65,44%
B3.3	Registo e consulta de processos-crime	143	65,90%
B3.4	Registo e consulta de processos de acidente	87	40,09%
B3.5	Elaboração e consulta de relatórios estatísticos	31	14,29%
B3.6	Monitorização da exportação de dados de violência doméstica	35	16,13%
B3.7	Supervisão dos objetos reservados	48	22,12%
B3.8	Outro	15	6,91%
Total Respostas		664	

Tabela nº 19 -Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B6

B6			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (61)
B6.1	Informação registada noutros centros de registo e subunidades	19	31,15%
B6.2	Informação que não é carregada no sistema	13	21,31%
B6.3	Informação de inquéritos em curso/ processos-crime	11	18,03%
B6.4	Informação reservada a outros perfis de acesso	9	14,75%
B6.5	Informação específica sobre objetos/ indivíduos suspeitos	6	9,84%
B6.6	Toda a informação sobre ZA da Subunidade	2	3,28%
B6.7	Informação produzida por outras Forças de Segurança	2	3,28%
B6.8	Matrizes de informação por tipo de crime na ZA da Subunidade	3	4,92%
B6.9	Georreferenciação de crimes na ZA da Subunidade	2	3,28%
B6.10	Outro	5	8,20%
B6.11	Não respondeu	14	18,67%
Total Respostas		72	

Tabela nº 20 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão B7

B7			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (217)
B7.1	Mapas e/ ou relatórios estatísticos	47	21,66%
B7.2	Informações sobre processos	156	71,89%
B7.3	Informações sobre objetos	135	62,21%
B7.4	Formulários e/ ou documentos	75	34,56%
B7.5	Outro	16	7,37%
Total Respostas		429	

Tabela nº 21 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C2

C2			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (217)
C2.1	Não existem	0	0,00%
C2.2	Refinamento da pesquisa não é adequado	72	33,18%
C2.3	Velocidade de rede do sistema	212	97,70%
C2.4	Erros no sistema	145	66,82%
C2.5	Complexidade do sistema	80	36,87%
C2.6	Interface pouco intuitivo	97	44,70%
C2.7	Outro	24	11,06%
Total Respostas		630	

Tabela nº 22 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C3

C3			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (147)
C3.1.1	Necessidade da informação ser centralizada a nível nacional facilitando o seu acesso e consulta	57	38,78%
C3.1.2	Mais-valia na atividade operacional da GNR	54	36,73%
C3.1.3	Correção das deficiências atuais	34	23,13%
C3.1.4	Partilha, cruzamento e intercâmbio da informação	26	17,69%
C3.1.5	Uniformização de procedimentos/ expediente	22	14,97%
C3.1.6	Mais-valia na aquisição de informação	19	12,93%
C3.1.7	Importante para a tomada de decisão	15	10,20%
C3.1.8	Evitar reclamações dos cidadãos e melhorar imagem da GNR	13	8,84%
C3.1.9	Desenvolver a capacidade analítica de informação criminal	10	6,80%
C3.1.10	Outros	9	6,12%
C3.1.11	Não respondeu	70	32,26%
Total Respostas		259	

Tabela nº 23 - Frequência absoluta e percentagem de resposta dos inquiridos à questão C4

C4			
Cod.	Resposta	f_i	% Inquiridos (217)
C4.1	Velocidade de rede do sistema	200	92,17%
C4.2	Sistema mais simples e intuitivo	94	43,32%
C4.3	Fiabilidade e facilidade de pesquisa	69	31,80%
C4.4	Facilidade de introdução de dados/ criação de objetos	40	18,43%
C4.5	Sistema de deteção de erros	29	13,36%
C4.6	Automatização e associação de objetos	28	12,90%
C4.7	Diminuição de funcionalidades (parte administrativa)	23	10,60%
C4.8	Evitar a duplicação de objetos	25	11,52%
C4.9	Acesso e interligação a outras bases de dados	21	9,68%
C4.10	Variedade de mapas estatísticos	10	4,61%
C4.11	Disponibilização de documentação//expediente atualizado	10	4,61%
C4.12	Melhoramento dos equipamentos informáticos	7	3,23%
C4.13	Alargamento do sistema a todo o dispositivo da GNR	6	2,76%
C4.14	Permitir trabalhar em modo <i>offline</i>	5	2,30%
C4.15	Formação dos militares	3	1,38%
C4.16	Outros	18	8,29%
Total Respostas		588	

As seguintes Tabelas apresentam várias Tabulações Cruzadas, elaboradas com recurso ao *SPSS Statistics 22* e posteriormente trabalhadas no *Microsoft Office Excel 2010*. Estas consistem em cruzamentos de dados de perguntas e variáveis diferentes, permitindo assim obter resultados para determinado caso em específico, enriquecendo a análise estatística do presente trabalho de investigação.

Tabela nº 24 - Tabulação cruzada entre Unidade de Colocação e pergunta A5

		A5								Total
		MF	F	%	S	%	B	MB	%	
Unidade Colocação	CT Braga	0	6	21,4%	19	67,9%	3	0	10,7%	28
	CT Porto	5	10	45,5%	17	51,5%	1	0	3,0%	33
	CT Aveiro	5	5	43,5%	10	43,5%	3	0	13,0%	23
	CT Coimbra	2	5	30,4%	14	60,9%	1	1	8,7%	23
	CT Viseu	3	8	35,5%	18	58,1%	2	0	6,5%	31
	CT Lisboa	6	12	64,3%	8	28,6%	0	2	7,1%	28
	CT Setúbal	7	8	57,7%	9	34,6%	1	1	7,7%	26
	CT Faro	6	9	60,0%	10	40,0%	0	0	0,0%	25

Tabela nº 25 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B1

		B1								Total
		N	PV	%	AV	%	MV	S	%	
A1	Chefe SIIC	0	1	20,0%	4	80,0%	0	0	0,0%	5
	Cmdt. DTer.	0	12	37,5%	14	43,8%	6	0	18,8%	32
	Chefe NIC	1	7	33,3%	7	29,2%	9	0	37,5%	24
	Cmdt. PTer.	0	23	16,3%	41	29,1%	41	36	54,6%	141
	Outro	0	4	26,7%	0	0,0%	5	6	73,3%	15

Tabela nº 26 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B2.4

		B2	
		B2.4	%
A1	Chefe SIIC	2	2,6%
	Cmdt. DTer.	17	21,8%
	Chefe NIC	11	14,1%
	Cmdt. PTer.	42	53,8%
	Outro	6	7,7%
	Total	78	100,0%

Tabela nº 27 - Tabulação cruzada entre pergunta B3 e A1

		A1				
		Chefe SIIC	Cmdt. DTer.	Chefe NIC	Cmdt. PTer.	Outro
B3	B3.1	5	26	18	105	9
	%	62,5%	32,1%	40,9%	21,8%	18,0%
	B3.2	0	14	1	115	12
	%	0,0%	17,3%	2,3%	23,9%	24,0%
	B3.3	1	18	18	95	11
	%	12,5%	22,2%	40,9%	19,8%	22,0%
	B3.4	0	7	3	69	8
	%	0,0%	8,6%	6,8%	14,3%	16,0%
	B3.5	1	4	0	25	1
	%	12,5%	4,9%	0,0%	5,2%	2,0%
	B3.6	0	7	1	23	4
	%	0,0%	8,6%	2,3%	4,8%	8,0%
	B3.7	1	5	0	40	2
	%	12,5%	6,2%	0,0%	8,3%	4,0%
	B3.8	0	0	3	9	3
	%	0,0%	0,0%	6,8%	1,9%	6,0%
Total		8	81	44	481	50

Tabela nº 28 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B4

		B4								Total
		N	PV	%	AV	%	MV	S	%	
A1	Chefe SIIC	0	1	20,0%	4	80,0%	0	0	0,0%	5
	Cmdt. DTer.	3	15	56,3%	11	34,4%	3	0	9,4%	32
	Chefe NIC	9	3	50,0%	8	33,3%	3	1	16,7%	24
	Cmdt. PTer.	10	34	31,2%	66	46,8%	24	7	22,0%	141
	Outro	2	4	40,0%	7	46,7%	2	0	13,3%	15

Tabela nº 29 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B5

		B5				Total
		Sim	%	Não	%	
A1	Chefe SIIC	3	60,0%	2	40,0%	5
	Cmdt. DTer.	21	65,6%	11	34,4%	32
	Chefe NIC	14	58,3%	10	41,7%	24
	Cmdt. PTer.	96	68,1%	45	31,9%	141
	Outro	8	53,3%	7	46,7%	15

Tabela nº 30 - Tabulação cruzada entre pergunta B7 e A1

		A1				
		Chefe SIIC	Cmdt. DTer.	Chefe NIC	Cmdt. PTer.	Outro
B7	B7.1	2	8	1	34	2
	%	18,2%	15,4%	2,3%	11,5%	7,4%
	B7.2	5	25	15	102	9
	%	45,5%	48,1%	34,1%	34,6%	33,3%
	B7.3	2	12	16	100	5
	%	18,2%	23,1%	36,4%	33,9%	18,5%
	B7.4	2	6	5	53	9
	%	18,2%	11,5%	11,4%	18,0%	33,3%
	B7.5	0	1	7	6	2
	%	0,0%	1,9%	15,9%	2,0%	7,4%
Total		11	52	44	295	27

Tabela nº 31 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B8

		B8							Total	
		DT	D	%	NCND	%	C	CTt.		%
A1	Chefe SIIC	0	2	40,0%	1	20,0%	2	0	40,0%	5
	Cmdt. DTer.	5	15	62,5%	8	25,0%	4	0	12,5%	32
	Chefe NIC	5	9	58,3%	7	29,2%	3	0	12,5%	24
	Cmdt. PTer.	7	52	41,8%	49	34,8%	32	1	23,4%	141
	Outro	1	6	46,7%	7	46,7%	1	0	6,7%	15

Tabela nº 32 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B9

		B9						Total		
		NR	PR	%	RR	%	R		MR	%
A1	Chefe SIIC	0	1	20,0%	1	20,0%	1	2	60,0%	5
	Cmdt. DTer.	1	9	31,3%	10	31,3%	8	4	37,5%	32
	Chefe NIC	1	6	29,2%	8	33,3%	7	2	37,5%	24
	Cmdt. PTer.	3	18	14,9%	47	33,3%	53	20	51,8%	141
	Outro	0	1	6,7%	7	46,7%	7	0	46,7%	15

Tabela nº 33 - Tabulação cruzada entre pergunta A1 e B10

		B10							Total	
		NU	PU	%	RU	%	U	MU		%
A1	Chefe SIIC	0	0	0,0%	2	40,0%	1	2	60,0%	5
	Cmdt. DTer.	1	10	34,4%	14	43,8%	7	0	21,9%	32
	Chefe NIC	2	8	41,7%	5	20,8%	6	3	37,5%	24
	Cmdt. PTer.	3	23	18,4%	44	31,2%	59	12	50,4%	141
	Outro	0	3	20,0%	8	53,3%	4	0	26,7%	15

Tabela nº 34 - Coeficiente de Correlação de Pearson - Pergunta B9 e B10

		B9	B10
B9	Correlação de Pearson	1	,751**
	Sig. (2 extremidades)		,000
	N	217	217
B10	Correlação de Pearson	,751**	1
	Sig. (2 extremidades)	,000	
	N	217	217

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Anexos

Anexo A

Transcrição na parte que interessa do Despacho nº 18/14 - OG

Despacho nº 18/14 – OG de 11 de Março

Organização da estrutura de IC da GNR

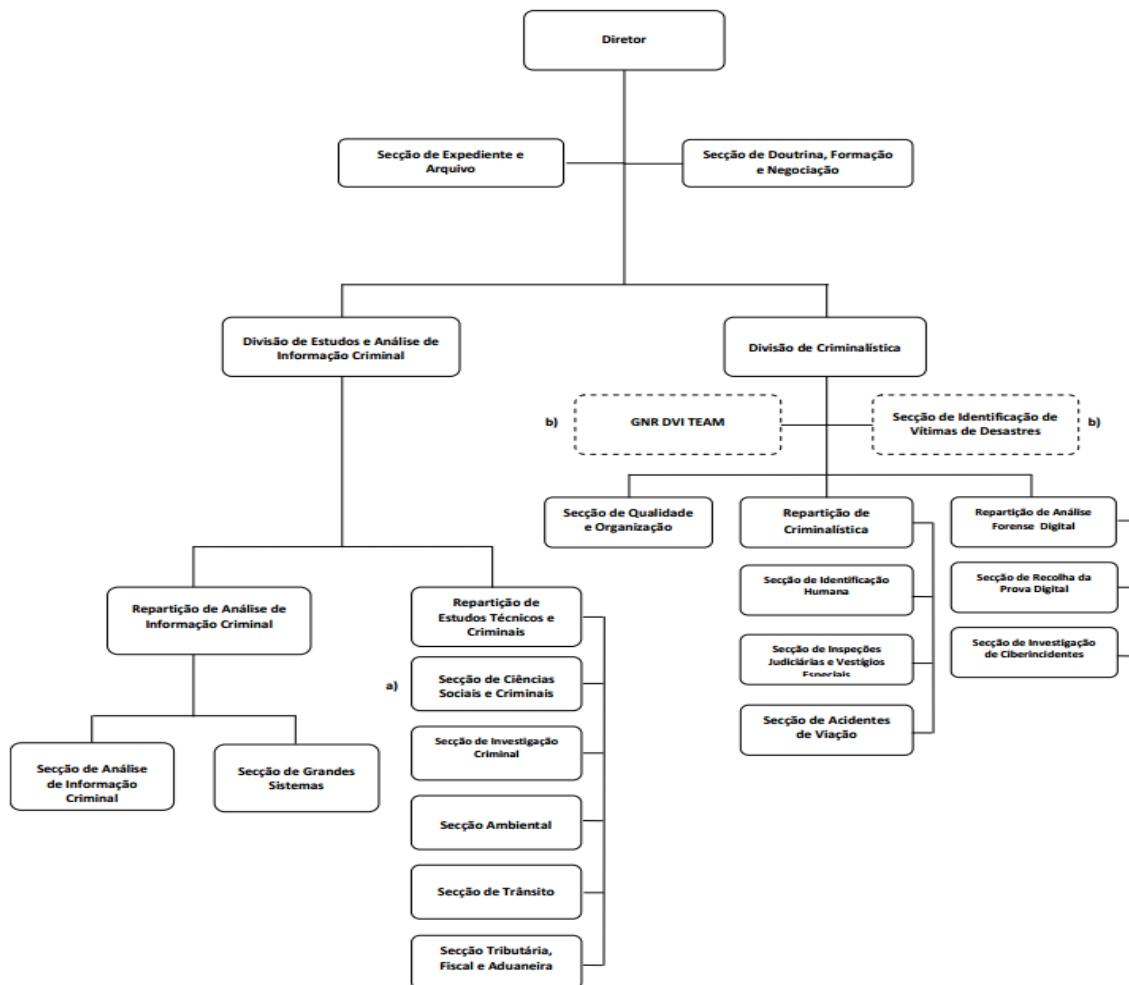
(...)

Anexo A

Organograma, competências e articulação da Direção de Investigação Criminal

Apêndice 1

Organograma da Direção de Investigação Criminal



a) Maioritariamente em regime de acumulação funcional

b) Em regime de acumulação funcional

Apêndice 2

Competências e articulação da Direção de Investigação Criminal

1. São competências genéricas da Direção de Investigação Criminal (DIC):

- a. Coordenar o funcionamento das atividades da Guarda em matéria de IC, nas vertentes operativas, de criminalística e de análise de informação criminal;
- b. Apoiar tecnicamente as Unidades, propondo e difundindo as instruções necessárias à condução das atividades de investigação;
- c. Realizar perícias criminalísticas e garantir o apoio às Unidades nas atividades de polícia técnico-científica e do uso de meios centralizados;
- d. **Proceder ao tratamento da informação criminal em coordenação com a Direção de Informações e assegurar a difusão de notícias e elementos de informação⁴²;**
- e. Acompanhar a evolução da criminalidade e o surgimento de novas táticas e técnicas aplicáveis à IC;
- f. Assegurar, no âmbito das suas competências, a ligação e a coordenação com outras entidades, designadamente em matéria de polícia científica;
- g. Garantir a coordenação das atividades de identificação de vítimas de desastres, em colaboração com as restantes Unidades;
- h. Elaborar, difundir e assegurar o cumprimento das normas técnicas no âmbito das atividades de IC, de negociação e de identificação de vítimas de desastres;
- i. **Promover o controlo da atividade realizada pela estrutura de IC;**
- j. Identificar as necessidades de recursos, e de formação e propor a sua afetação e a realização de cursos específicos às Unidades, respetivamente, competentes;
- k. Efetuar recolha de prova digital e investigar ciberincidentes;
- l. Propor o ajustamento da estrutura de IC aos rácios de criminalidade;
- m. Outras que, direta ou indiretamente relacionadas com a investigação criminal, lhe sejam cometidas.

⁴² Negrito da minha autoria.

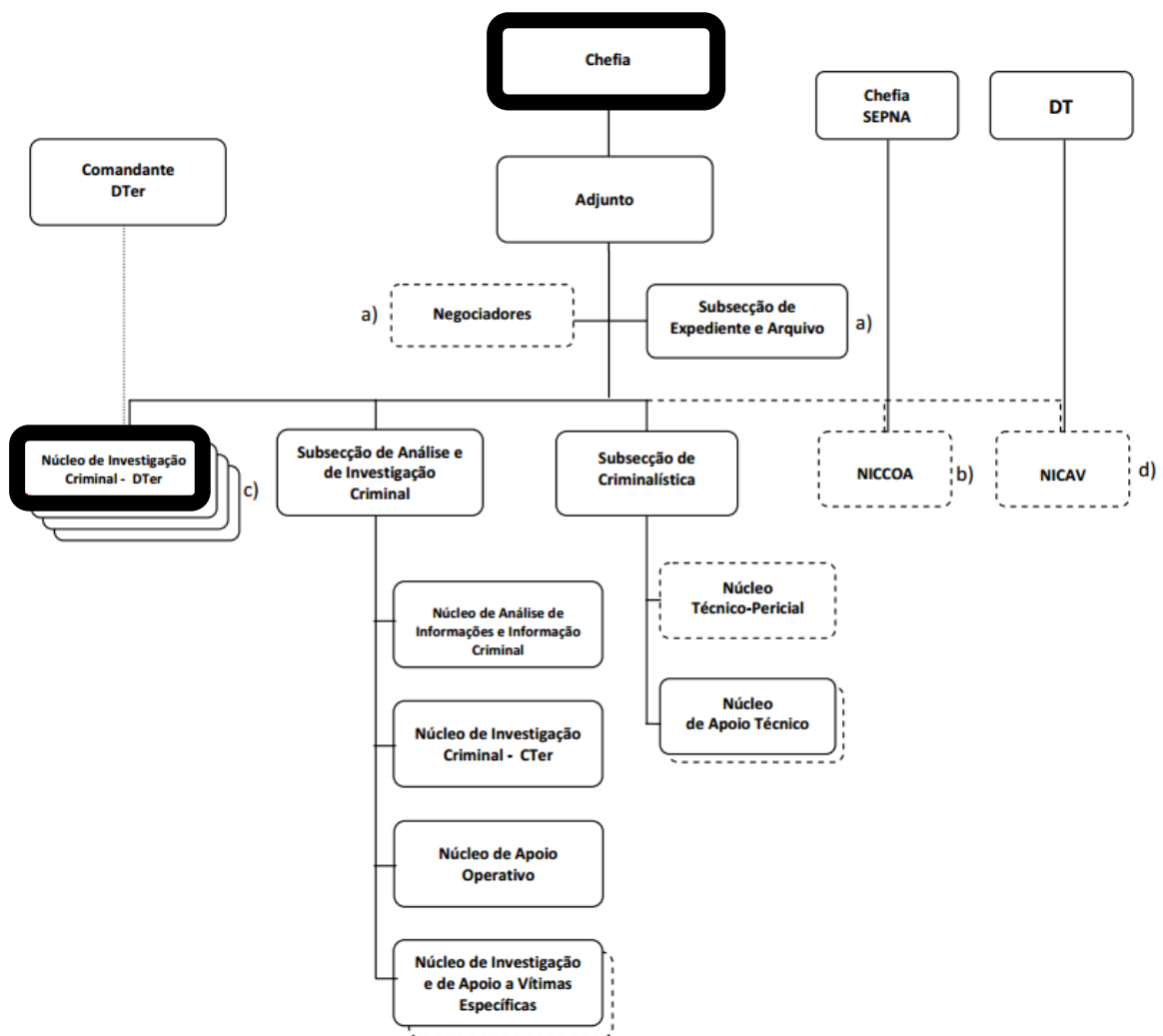
(...)

Anexo C

Organograma, competências e articulação da Secção de Informações e Investigação Criminal do CTer. Tipo I

Apêndice 1

Organograma da Secção de Informações e Investigação Criminal do CTer. Tipo I



- a) Em regime de acumulação funcional
- b) Dependência técnica do Chefe da SIIC e funcional do Oficial SEPNA
- c) Sob comando administrativo-logístico do Cmdt DTer
- d) Dependência transitória até implementação da nova estrutura orgânica

Apêndice 2

Competências e articulação da Secção de Informações e Investigação Criminal do CTer. Tipo I

1. São competências genéricas da Secção de Informações e Investigação Criminal (SIIC) do CTer. Tipo I:

a. Levar a efeito atividades de IC operativa, de criminalística, de análise de informação criminal e de negociação, assim como satisfazer os pedidos que lhe forem formulados no âmbito das informações e da IC;

b. Coadjuvar o comando e promover a coordenação e o controlo de toda a atividade de informações e de IC desenvolvida pela SIIC;

c. Assegurar, no âmbito das suas competências técnicas, a ligação e apoio ao órgão SEPNA de investigação dos crimes ambientais do CTer.;

d. Garantir a ligação aos DTer., para efeitos de coordenação do apoio administrativo-logístico necessário aos NIC;

e. Promover a recolha, tratamento, análise e difusão de informações na ZA do CTer.⁴³;

f. Assegurar, no âmbito das suas competências, a ligação e coordenação com outras entidades;

g. Garantir a segurança das informações;

h. Outras que, direta ou indiretamente, estejam relacionadas com a investigação criminal ou lhe sejam cometidas.

(...)

⁴³ Negrito da minha autoria.

Anexo E

Competências e articulação do Núcleo de Investigação Criminal

Apêndice 1

Competências e Articulação do NIC

1. São competências genéricas do Núcleo de Investigação Criminal (NIC):

a. Proceder à investigação de crimes para as quais a Guarda tem competência e que não esteja atribuída a outros órgãos;

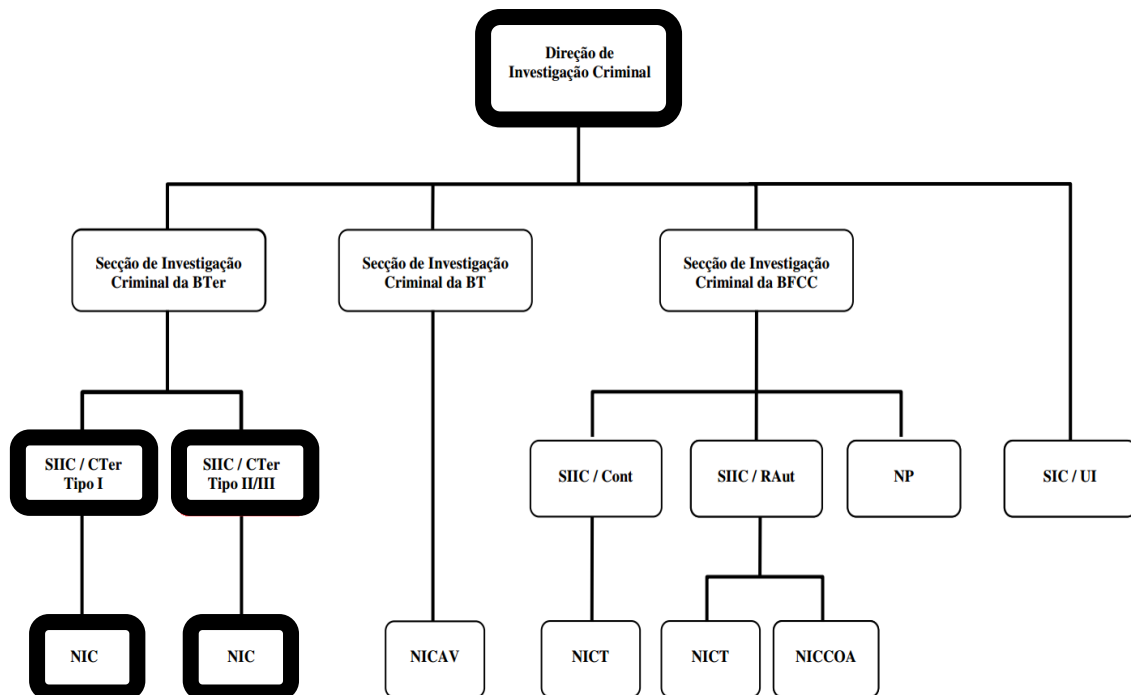
b. O NIC de escalão CTer. deverá proceder à investigação dos crimes de maior gravidade, complexidade ou dispersão que ocorram dentro da ZA do CTer., ou que justifiquem a gestão concentrada da investigação;

c. Outras que, direta ou indiretamente relacionadas com a investigação criminal, lhe sejam cometidas.

(...)

Anexo N

Organograma da Investigação Criminal da Guarda Nacional Republicana



Anexo B

Transcrição na parte que interessa da NEP/GNR 2.20

Norma de Execução Permanente/GNR 2.20

Implementação do Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais - SIIOP

1. Âmbito de Aplicação

A presente NEP destina-se a definir as atribuições, competências e procedimentos a adotar na utilização da aplicação informática designada por Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais – SIIOP, na fase de implementação em ambiente de produção (real), a todo o dispositivo da Guarda Nacional Republicana.

2. Definição

O Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais consiste num sistema baseado num repositório único de informações, centralizado e alargado ao dispositivo, que permite à Guarda o suporte à decisão/ação, baseado em informação alargada e em tempo real, bem como a uniformização de procedimentos em toda a hierarquia da Guarda Nacional Republicana.

3. Atribuições e Competências

a. Atribuições e competências da Escola da Guarda:

- (1) Assegurar a formação de formadores aos militares dos comandos e unidades;
- (2) Assegurar a formação ao curso de alistados;
- (3) Assegurar a formação aos cursos de promoção, atualização e especialização.

b. Atribuições e competências do Gabinete SIIOP/DI:

- (1) Agendar e conduzir as reuniões de coordenação com os Comandos da Guarda, as mais diversas áreas e a empresa responsável pela parte técnica da aplicação informática, elaborando as respetivas atas;

- (2) Apresentar ao Comando da Guarda relatórios, informações e propostas;
- (3) Apresentar periodicamente o ponto de situação ao Comando da Guarda;
- (4) Difundir o SIIOP à estrutura da Guarda bem como a entidades externas sempre que solicitado;
- (5) Criar os “Centros de Registo” de acordo com a estrutura orgânica da Guarda;
- (6) Atribuir e gerir os perfis SIIOP;
- (7) Receber dos comandos/unidades/órgãos as listagens com o efetivo a criar os respetivos perfis;
- (8) Identificar os ajustamentos necessários a efetuar no SIIOP e elaborar as respetivas propostas de alteração a serem submetidas à empresa responsável pela parte técnica da aplicação informática, em articulação com a DCSI;
- (9) Analisar os processos e documentos existentes e a introduzir no SIIOP para que respeitem a orgânica, as normas internas da GNR e os preceitos legais, tendo, para esse fim, militares nos seus quadros a desempenhar funções de apoio e assessoria jurídica;
- (10) Coordenar com os diversos comandos/unidades/órgãos as atividades decorrentes da Implementação do SIIOP ao dispositivo;
- (11) Supervisionar a formação SIIOP ministrada ao efetivo;
- (12) Acompanhar e monitorizar a utilização do SIIOP pelo dispositivo;
- (13) Proceder a auditorias no dispositivo;
- (14) Supervisionar o trabalho da empresa responsável pela parte técnica da aplicação informática, desenvolvido no âmbito da implementação do SIIOP no dispositivo, em articulação com a DCSI;
- (15) Coordenar com a DCSI as questões do foro tecnológico, ou cuja resolução tenha impacto nesta área; no âmbito da Interoperabilidade dos Sistemas;
- (16) Participar em Grupos de Trabalho constituídos no âmbito da Interoperabilidade dos Sistemas;
- (17) Coordenar com a Rede Comum de Conhecimento (RCC), o tratamento e validação da informação relativa ao SIIOP, a fim da mesma passar a constar na Plataforma colaborativa online;
- (18) Coordenar a formação SIIOP a ministrar aos analistas da GNR, PJ e PSP, no âmbito dos trabalhos em curso do Grupo de Trabalho de Acompanhamento do Acesso à Informação – GTAIAI.

c. Atribuições e competências dos Comandantes/Chefes das Unidades/Órgãos:

- (1) De acordo com o Regulamento Geral de Serviço da Guarda Nacional Republicana (RGSGNR);
- (2) De acordo com as diretivas e ordens;
- (3) Nomear um oficial responsável pelo SIIOP;

d. Atribuições e competências do oficial nomeado por cada comando/unidade/órgão, para a área SIIOP:

- (1) Participar nas reuniões de âmbito SIIOP;
- (2) Convocar as reuniões julgadas necessárias e elaborar as respetivas atas;
- (3) Nomear os militares formadores necessários para assegurar a formação SIIOP e acompanhamento da implementação do sistema em ambiente de produção (real);
- (4) Monitorizar a formação SIIOP;
- (5) Controlar o cumprimento dos objetivos e prazos propostos;
- (6) Propor a nomeação dos militares que irão integrar o *Help Desk* de 1ª linha do respetivo comando/unidade/órgão;
- (7) Acompanhar em permanência os trabalhos de implementação e utilização do SIIOP, elaborando os respetivos relatórios;
- (8) Centralizar e canalizar via hierárquica, com oportunidade, os problemas e sugestões transmitidos pelo respetivo efetivo, decorrentes da utilização do sistema, em conformidade com as orientações de coordenação estabelecidas;
- (9) Colaborar na definição de orientações que contribuam para a melhoria da operacionalização do SIIOP;
- (10) Colaborar na definição das estratégias de expansão do SIIOP;
- (11) Elaborar relatórios mensais que retratem o funcionamento, dificuldades, constrangimentos e outros assuntos pertinentes.

e. Atribuições e competências do Centro de Comando e Controlo Operacional (CCCO) do Comando Operacional:

- (1) Assegurar a funcionamento do *Help Desk* de 2ª linha.

4. Procedimentos para a implementação em ambiente de produção (real)

- a. Os comandos/unidades/órgãos, com antecedência, fazem o levantamento do seu efetivo, a fim de lhes ser atribuído o respetivo perfil de acesso ao ambiente de produção (real);
- b. Após efetuado o levantamento do efetivo, os comandos/unidades/órgãos elaboram as respetivas listagens de acordo com a sua estrutura orgânica, respeitando a seguinte orientação:
 - Local de colocação (Centro de Registo);
 - Posto do militar;
 - Nome completo do militar (sem abreviaturas);
 - Número de matrícula completo do militar;
 - Tipo de perfil pretendido.
- c. Depois de elaboradas as listagens, os comandos/unidades/órgãos enviam-nas com três (3) semanas de antecedência ao Gabinete SIIOP, a fim de serem atribuídos os respetivos perfis em ambiente de produção (real);
- d. O Gabinete SIIOP, após ter atribuído e confirmado os perfis em ambiente de produção (real), comunica aos respetivos comandos/unidades/órgãos, a conclusão da atribuição dos perfis;
- e. Após a receção da comunicação do Gabinete SIIOP, os comandantes/chefes dos respetivos comandos/unidades/órgãos, verificam, no módulo “Registos Diários”, se os efetivos estão corretos, comunicando ao Gabinete SIIOP, qualquer anomalia verificada;
- f. Antes da entrada em ambiente de produção (real), os militares dos comandos/unidades/órgãos, testam a sua palavra passe, comunicando ao Gabinete SIIOP, qualquer anomalia verificada;
- g. Os comandos/unidades/órgãos desenvolvem as necessárias diligências para que nos respetivos comandos todos os militares possam praticar o registo no SIIOP em ambiente de formação, antes da entrada em ambiente de produção (real);
- h. Os comandos/unidades/órgãos envolvidos na implementação em ambiente de produção (real), em coordenação com o Gabinete SIIOP, nomeiam os respetivos formadores a fim de acompanharem os trabalhos de implementação do Sistema;

- i.** O Gabinete SIIOP promove, coordena e acompanha a implementação dos Sistema nos referidos comandos/unidades/órgãos;
- j.** Após os comandos/unidades/órgãos entrarem em ambiente de produção (real) no SIIOP é obrigatório todo o registo operacional no sistema;
- k.** A Direção de Comunicações e Sistemas de Informação (DCSI) garante nas datas previstas, todas as condições técnicas para se iniciarem os trabalhos em ambiente de produção (real);
- l.** A DCSI nomeia os militares necessários para acompanharem, no terreno, a implementação do SIIOP em ambiente de produção (real);
- m.** Em conformidade com as valências do SIIOP, cada comando/unidade/órgão é responsável por manter o respetivo efetivo atualizado;
- n.** É da responsabilidade dos comandantes/chefes, periodicamente supervisionar a pasta dos “meus documentos” no SIIOP dos respetivos militares, a fim de não permitirem que estes tenham processos, documentos ou objetos reservados para si, a não ser pelo período estritamente necessário para a sua utilização;
- o.** Nesta fase de implementação, os livros de registo modelo CEGRAF – serão gradualmente substituídos, à medida que o SIIOP for sendo implementado no dispositivo;
- p.** Propostas de alteração dos documentos do SIIOP, deverão ser enviadas pelo respetivo Comando, ao Gabinete SIIOP da Direção de Informações (DI), por via hierárquica;
- q.** Qualquer dúvida sobre coordenação da implementação do SIIOP deverá ser apresentada ao Gabinete SIIOP da Direção de Informações, através do e-mail co.di.siiop@gnr.pt.

(...)